

BOLETIN OFICIAL  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VIII Legislatura

Pamplona, 10 de mayo de 2012

NÚM. 46

---

**S U M A R I O**

SERIE G:

**Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:**

—Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2011 (Pág. 2).

---

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

---

## **Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2011**

En sesión celebrada el día 2 de mayo 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 Anual de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, correspondiente al año 2011, 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, 2 de mayo de 2012

El Presidente: Alberto Catalán Higuera

### **Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2011**

#### **ÍNDICE NÚM. X-1**

PRESENTACIÓN (Pág. 5).

INTRODUCCIÓN (Pág. 9).

CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS (Pág. 10).

- 1.1. DATOS GENERALES (Pág. 10).
- 1.2. QUEJAS ADMITIDAS (Pág. 12).
- 1.3. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA (Pág. 14).
- 1.4. QUEJAS ESTIMADAS Y ASESORAMIENTO A LOS CIUDADANOS (Pág. 14).
- 1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS (Pág. 15).
- 1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINARIAS DE LAS QUEJAS (Pág. 16).

CAPÍTULO II. QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN (Pág. 19).

- 2.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 19).
- 2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS (Pág. 19).
  - 2.2.1. Agricultura y ganadería (Pág. 19).
  - 2.2.2. Bienestar Social (Pág. 19).
  - 2.2.3. Consumo (Pág. 21).
  - 2.2.4. Cultura (Pág. 22).
  - 2.2.5. Educación y enseñanza (Pág. 22).
  - 2.2.6. Extranjería (Pág. 24).
  - 2.2.7. Función pública (Pág. 24).
  - 2.2.8. Funcionamiento de entidades locales (Pág. 27).
  - 2.2.9. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra-Transparencia (Pág. 28).
  - 2.2.10. Hacienda (Pág. 31).
  - 2.2.11. Industria (Pág. 32).
  - 2.2.12. Interior (Pág. 33).
  - 2.2.13. Justicia (Pág. 33).
  - 2.2.14. Juventud y Deporte (Pág. 34).
  - 2.2.15. Medio ambiente (Pág. 35).
  - 2.2.16. Obras públicas (Pág. 36).
  - 2.2.17. Sanidad (Pág. 37).
  - 2.2.18. Seguridad Social (Pág. 38).
  - 2.2.19. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas (Pág. 38).
  - 2.2.20. Trabajo (Pág. 39).
  - 2.2.21. Tráfico (Pág. 40).
  - 2.2.22. Urbanismo (Pág. 40).
  - 2.2.23. Vasculencia/Euskera (Pág. 41).
  - 2.2.24. Vivienda (Pág. 42).
  - 2.2.25. Jurídico-privadas (Pág. 43).

2.3. QUEJA EN LA QUE SE SOLICITÓ LA INTERPOSICIÓN DE UN RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD CONTRA EL 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, EN LO QUE LIMITA LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA (Pág. 43)

#### CAPÍTULO III. RESOLUCIONES (Pág. 45).

##### 3.1. VALORACIÓN GENERAL (Pág. 45).

3.1.1. Resoluciones dictadas (Pág. 45).

3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas (Pág. 47).

#### CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO (Pág. 50).

4.1. ACTUACIONES DE OFICIO (Pág. 50).

4.2. RESUMEN POR MATERIAS (Pág. 60).

4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 60).

4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA (Pág. 61)

4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas (Pág. 61)

4.4.2. Cuadro resumen de evolución de los cuatro últimos años (Pág. 66).

4.4.3. Sugerencias (Pág. 66).

4.4.4. Actuación de oficio del Defensor del Pueblo de Navarra sobre los puntos de encuentro familiar existentes en Navarra (Pág. 67)

#### CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (Pág. 70).

5.1. PROPUESTAS DE LOS CIUDADANOS (Pág. 70).

5.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS (Pág. 73)

#### CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y MEDIACIONES (Pág. 73).

6.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 73).

6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS (Pág. 74).

6.2.1. Agricultura (Pág. 74).

6.2.2. Bienestar Social (Pág. 74).

6.2.3. Consumo (Pág. 79).

6.2.4. Cultura (Pág. 79).

6.2.5. Educación (Pág. 79).

6.2.6. Función Pública (Pág. 82).

6.2.7. Funcionamiento de entidades locales (Pág. 86).

6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas (Pág. 86).

6.2.9. Hacienda Pública (Pág. 89).

6.2.10. Interior (Pág. 90).

6.2.11. Juventud y Deporte (Pág. 91).

6.2.12. Medio Ambiente (Pág. 91).

6.2.13. Obras Públicas (Pág. 93).

6.2.14. Servicios Públicos (Pág. 94).

6.2.15. Sanidad (Pág. 94).

6.2.16. Tráfico (Pág. 96).

6.2.17. Urbanismo (Pág. 96).

6.2.18. Vasculencia/Euskera (Pág. 98).

6.2.19. Vivienda (Pág. 100).

6.3. MEDIACIONES (Pág. 101).

#### CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 102).

7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN (Pág. 102).

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 102).

#### CAPÍTULO VIII. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO ACEPTARON LAS SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES FORMULADOS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA SIN HABER JUSTIFICADO SU NO ACEPTACIÓN (Pág. 103).

8.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Pág. 103).

8.2. ENTIDADES PÚBLICAS DE NAVARRA (Pág. 110).

8.3. OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS DE NAVARRA (Pág. 116).

#### CAPÍTULO IX. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 117).

- 9.1. INTRODUCCIÓN. INFORMES ELABORADOS (Pág. 117).
  - 9.2. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA (Pág. 117).
  - 9.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA (Pág. 117).
  - 9.4. INFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES (Pág. 117).
- CAPÍTULO X. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 118).
- 10.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 118).
  - 10.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 122).
- CAPÍTULO XI. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 123).
- 11.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 123).
  - 11.2. LA EVALUACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS (Pág. 126).
  - 11.3. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS (Pág. 129).
- ANEXO I. RELACIÓN DE RESOLUCIONES (Pág. 130).
1. RESOLUCIONES ACEPTADAS (Pág. 130).
    - 1.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Pág. 130).
    - 1.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA (Pág. 141).
    - 1.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS (Pág. 148).
  2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS CON JUSTIFICACIÓN ADECUADA (Pág. 149).
    - 2.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Pág. 149).
    - 2.2. ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA (Pág. 150).
  3. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2011 (Pág. 151).
    - 3.1. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Pág. 151).
    - 3.2. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA (Pág. 154).
    - 3.3. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS (Pág. 158).
  4. MEDIACIONES (Pág. 159).
    - 4.1. MEDIACIONES ACEPTADAS (Pág. 159).
      - 4.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 159).
      - 4.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 160).
      - 4.1.3. Por otras administraciones y entidades públicas (Pág. 160).
    - 4.2. MEDIACIONES NO ACEPTADAS (Pág. 160).
      - 4.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 160).
      - 4.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 161).
    - 4.3. MEDIACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2011 (Pág. 162).
      - 4.3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 162).
      - 4.3.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 162).
      - 4.3.3. Por otras administraciones y entidades públicas (Pág. 162).
- ANEXO II. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A 2011 (Pág. 163).

## PRESENTACIÓN

La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA) define, en su artículo 18 ter, al Defensor del Pueblo de Navarra como órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que, sin perjuicio de la competencia del Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, le corresponde la función de defensa y protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y dicha Ley Orgánica, en el ámbito competencial de la Comunidad Foral, a cuyo efecto puede supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento.

Por su parte, el Preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, califica al Defensor del Pueblo de Navarra como institución de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, con lo que da desarrollo al mandato del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA.

Conforme a ambas leyes, y también conforme a otras leyes forales que se refieren al Defensor del Pueblo de Navarra (como las leyes de protección de la infancia y la adolescencia, o de la Administración electrónica), este asume hoy las siguientes funciones:

La defensa y la protección de los derechos que la Constitución reconoce a todas las personas o a los ciudadanos españoles.

La defensa y protección de los derechos que a los ciudadanos navarros les reconoce la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra.

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

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, a los ciudadanos.

La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos con el interés general

al que sirven las Administraciones Públicas de Navarra.

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

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

La presentación de este informe correspondiente a 2011, cuyo núcleo esencial define el artículo 37.1 de la Ley Foral reguladora de la institución, me brinda la oportunidad de dar cuenta al Parlamento de Navarra del resultado del trabajo realizado por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en todas estas áreas, para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

Durante el año 2011, la institución ha realizado 2.317 actuaciones, sin contar otras como entrevistas, reuniones o asistencia a actos institucionales o públicos. Este número se desglosa en 1.042 quejas gestionadas (de ellas, 850 presentadas en el año), 1.209 consultas atendidas, 35 actuaciones o investigaciones de oficio abiertas, 28 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos encauzadas a los órganos de la Administración competente, y tres informes especiales de contenido monográfico, elaborados y presentados ante el Parlamento de Navarra, uno de ellos a iniciativa de este.

Toda esta importante actividad desplegada nos ha permitido hacer llegar a las Administraciones públicas de Navarra 691 sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, que dan prueba de la efectiva labor de supervisión que nuestra institución foral realiza sobre la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra, en defensa de los derechos de nuestros ciudadanos.

Es destacable el hecho de que, **tras las 850 quejas presentadas en 2011, hay más de once mil ciudadanos y ciudadanas** (hemos contado 11.017) que se han dirigido al Defensor del Pueblo de Navarra para hacer valer sus derechos frente a actos de las Administraciones públicas y de los titulares de los servicios públicos o frente a su inactividad.

El contenido de las quejas pone de manifiesto un aumento de las preocupaciones o insatisfaccio-

nes de los ciudadanos en las materias de bienestar social, transparencia y garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, hacienda pública, tráfico vial, medio ambiente, vivienda, consumo y trabajo.

Fundamentalmente, son las materias relacionadas con la transparencia y la debida y respetuosa atención que las Administraciones Públicas han de asegurar y dar a los ciudadanos en su actividad, y con la protección social que los poderes públicos han de prestar en las materias de bienestar social, educación y sanidad, a las que se suman otras como la justicia, los tributos, el consumo, la vivienda o el euskera, las que centran las quejas de los ciudadanos en mayor número.

Así, el mayor número de quejas presentadas en 2011 ha tratado sobre asuntos relacionados con la **función pública**. Con ello se repite la tónica de los últimos años. Ahora bien, en esta materia es preciso diferenciar dos bloques diferenciados: por un lado, las quejas que presentan los ciudadanos y ciudadanas que no trabajan para las Administraciones públicas, muchas de las cuales aspiran a un puesto de trabajo en el sector público, y que alcanzan el 57% de las presentadas en esta materia (se refieren principalmente, a los procedimientos de ingreso o provisión de puestos en las Administraciones públicas de Navarra); y por otro lado, las quejas que presentan los funcionarios o contratados al servicio de las Administraciones públicas, es decir, quienes trabajan en la Administración y discrepan con las medidas que esta adopta en la política o en la gestión de personal, que representan el 42% de las quejas. Dentro del primer bloque, es decir, el de las quejas presentadas por ciudadanos no pertenecientes a las Administraciones públicas, el número de ciudadanos y ciudadanas que se han dirigido al Defensor del Pueblo de Navarra demandando su intervención supera los setecientos. En esta materia, que afecta a un derecho protegido por la Constitución con la categoría de fundamental como es el de acceso a las funciones públicas en condiciones de igualdad, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra no se ha cansado de insistir en que se garantice por las Administraciones públicas convocantes de los procedimientos selectivos el cumplimiento riguroso de las leyes, reglamentos y bases de las convocatorias, que se extreme el celo por asegurar que la actuación de los tribunales es correcta, honesta, objetiva e imparcial, y que se ofrezcan a los aspirantes mecanismos de reclamación y revisión para garantizar la defensa de sus derechos.

En esta materia, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se muestra como un mecanismo eficiente para la garantía del respeto por las Administraciones públicas de ese derecho fundamental de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, que proclama el artículo 23.2 de la Constitución, así como para velar que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo con los principios de mérito, capacidad e imparcialidad que consagra el artículo 103.3 de la Constitución.

El segundo lugar lo ocupan las quejas sobre **política social** (en anteriores informes, bienestar social o asuntos sociales). De igual modo que en el año 2010, las quejas en esta materia han estado directamente relacionadas con la crisis económica que atravesamos. Así, el 35% de las quejas recibidas ha tenido que ver con la denegación o la demora en la concesión de la prestación de la renta básica, ahora renta de inclusión social; el 17% han puesto de manifiesto desacuerdos de los ciudadanos con la gestión y el pago de ayudas a la dependencia; el 12%, con la atención a la discapacidad; otro 12%, con procedimientos relacionados con la protección al menor; un 9%, con prestaciones de asistencia social; el 6%, con la necesidad de atención y protección a las personas mayores; el 4 %, con ayudas a personas con enfermedad celiaca; el 3%, con aspectos sobre familia y conciliación de la vida familiar y laboral; y un 2%, con la exclusión social.

Han sido numerosas las sugerencias formuladas por la institución para mejorar el procedimiento y los recursos destinados a la dependencia, para incorporar mejoras en la gestión y concesión de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales, y se ha hecho hincapié, no solo mediante sugerencias, sino también mediante recordatorios de deberes legales, ante el número de quejas recibidas, en la necesidad de que se agilice la prestación de la renta básica y en que se simplifique la tramitación, por los servicios sociales de base, de las solicitudes en materia de asistencia social, más aún en momentos como los actuales en que arrecia la crisis económica, más patentes son las demandas sociales de los ciudadanos y más necesaria es una Administración social rápida.

En tercer término se sitúan las quejas sobre la **debida transparencia de las Administraciones públicas y el necesario cumplimiento de sus obligaciones de informar, resolver las peticiones y recursos en plazo y prestar un trato adecuado y cortés a los ciudadanos**. En este punto, la institución ha constatado incumplimientos tanto

por parte de la Administración de la Comunidad Foral, como de las entidades locales, y ha propuesto, en consecuencia, la necesidad de reforzar los mecanismos de control frente a estas conductas impropias de Administraciones públicas del siglo XXI que, no se olvide, están al servicio de los ciudadanos y de sus derechos, y no de vagos e indefinidos intereses generales, para atender sus problemas y resolverlos en la medida de su competencia y de su capacidad. Hemos demandado a las Administraciones públicas de Navarra, cuando así ha sido preciso, que cumplan con sus deberes legales de facilitar el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública que demanden, que den siempre una respuesta expresa a las peticiones y recursos de los ciudadanos en un tiempo razonable y, en todo caso, dentro del plazo máximo que fijan las leyes, que actúen siempre con transparencia, y que articulen cauces de participación ciudadana.

En ese sentido, saludamos con especial interés y positivamente el proyecto de Ley Foral de Transparencia y del Gobierno Abierto que el Gobierno de Navarra ha impulsado para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos, que reforzará los derechos de los ciudadanos y acercará la actividad de la Administración foral a los ciudadanos, y le animamos a que impulse un régimen análogo, con las particularidades que sea menester, para las entidades locales de Navarra.

La cuarta posición la ocupan las quejas sobre **educación**, entre ellas destacan, un año más, las quejas de los padres y madres en torno a la admisión de alumnos en centros educativos o a la no admisión en el centro de su elección. También hemos recibido quejas sobre la necesidad de mejorar la convocatoria de ayudas para estudios universitarios, sobre aspectos relativos a la gestión y planificación de enseñanzas universitarias, sobre la mejora de la atención de algunos niños y niñas con necesidades educativas especiales, y sobre aspectos organizativos del primer ciclo de educación infantil.

En esta materia hemos recomendado a la Administración educativa que facilite a los interesados el acceso a toda aquella información y documentación que sea relevante en orden a la defensa de sus derechos e intereses en los procedimientos de admisión de alumnos y alumnas, sugiriéndole que haga extensiva esta recomendación a los centros educativos, así como que realice las investigaciones oportunas en orden a comprobar la veracidad de los datos alegados y de las puntuaciones otorgadas por los centros educati-

vos en la admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos. En cuanto al primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años), le hemos sugerido que evalúe la implantación de este ciclo en Navarra y que elabore un Plan de actuación en el que se concreten las medidas a llevar a cabo una vez finalizado el periodo transitorio previsto en las disposiciones transitorias primera y segunda del Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo.

En quinto lugar aparecen las quejas que se relacionan con el ejercicio de los **derechos lingüísticos de los ciudadanos**, y, en concreto, con el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra y con el derecho de los ciudadanos a ser tratados en esta lengua. Estas quejas han versado, principalmente, sobre las relaciones escritas de la Administración con los ciudadanos, que no se pudieron desarrollar en euskera, algunas de ellas incluso en la zona vascofona, donde la lengua es oficial, sobre la edición, únicamente en castellano, de impresos, folletos y material divulgativo de distintas Administraciones Públicas, y sobre la falta de prestación de servicios en euskera por las Administraciones públicas a los ciudadanos que demandan ser contestados en esta lengua.

Como en años anteriores, nos hemos dirigido a las Administraciones públicas insistiendo en que hagan efectivos los derechos que les reconoce a los ciudadanos la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vasconce, y, en su desarrollo, las Ordenanzas municipales.

El medio más utilizado para presentar las quejas al Defensor del Pueblo de Navarra sigue siendo el presencial. El 45% de las quejas se han presentado en persona en nuestra oficina de Pamplona. Se constata, un año más, la voluntad y el deseo de los ciudadanos de ser atendidos personalmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra para exponer sus quejas y sus demandas de ayuda o de asesoramiento en relación con estas, ya que, en muchas ocasiones, desconocen *a priori* si la conducta de la Administración pública con la que difieren es constitutiva o no de una lesión de sus derechos. De este modo, el Defensor del Pueblo de Navarra sirve como un cauce para prevenir los conflictos entre los ciudadanos y la Administración pública, evitando su canalización a los tribunales cuando, en muchas ocasiones, es resultado de un mal entendimiento.

De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra para examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, de esas nueve de cada diez quejas admitidas, una de ellas

ha sido remitida al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, por tratarse de un asunto de su competencia.

Tras el análisis de las quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado que concurrían razones para dirigirse a la Administración pública y proponerle una solución en favor de los derechos de los ciudadanos en el 57% de los casos.

Las resoluciones que se han dictado por el Defensor del Pueblo de Navarra, tras estudiar los hechos que ponen de manifiesto las quejas, oír a las Administraciones públicas y examinar toda la información obtenida, así como lo dispuesto en las leyes, han sido 559. Esta cifra supone un incremento, respecto al año 2010, del 56,1% en el número de resoluciones dictadas, y de un 11,5% en el número de quejas afectadas (que, en 2011, son 319).

El grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra se sitúa próximo al 80%, lo que ratifica la utilidad de la institución para el ciudadano que acude a ella y encuentra su amparo. Así, en ocho de cada diez quejas estimadas, las Administraciones públicas han aceptado las recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales o la intermediación previa de la institución, dando una solución positiva a los asuntos expuestos por los ciudadanos.

Las **actuaciones de oficio** realizadas en 2011 han sido treinta y cinco. La mayoría de estas investigaciones de oficio han tenido como finalidad la protección de los derechos sociales, en concreto, se han interesado por la atención a la discapacidad, la protección de menores, las ayudas a la dependencia, la protección a la familia y la obtención de prestaciones.

También se han llevado a cabo cuatro actuaciones de oficio relacionadas con el derecho a la salud, entre las que cabe destacar la remisión al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales de un informe solicitando su intervención para que se apruebe una 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 materia de educación, se abrió una actuación de oficio dirigida a lograr que, en las próximas convocatorias de becas y ayudas para enseñanzas medias y universitarias, se tuviera en cuenta, de un modo más efectivo, la capacidad económica real del solicitante y los positivos resultados académicos obtenidos, iniciativa que tuvo una acogida

favorable por el Departamento de Educación y por colectivos de interesados.

Por lo que se refiere a la vivienda, una de las actuaciones de oficio ha tenido por objeto comprobar la efectividad de los recursos destinados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a la vivienda en alquiler, cada vez más demandada por efecto de la crisis económica; aspecto este de la promoción de la vivienda en régimen de arrendamiento a un precio razonable y proporcionado a los recursos económicos de los arrendatarios en los que consideramos que todavía es posible un mayor margen de mejora por las Administraciones públicas. Y otra actuación ha consistido en proponer el estudio de la incorporación a la Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra la dación en pago para las deudas hipotecarias de la vivienda destinada a residencia habitual de su titular.

Como ya he tenido ocasión de señalar en los informes anuales de los cuatro años precedentes, la institución promueve, desde el año 2008, la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que se encarga de trasladar o defender a los ciudadanos.

Con las **28 propuestas presentadas** en 2011, sumamos ya 188 en estos cuatro años. La mayoría de las presentadas este año se han referido a educación y a vivienda. En concreto, hemos trasladado al Departamento de Educación propuestas de mejora en la gestión del primer ciclo de educación infantil, en la convocatoria general de becas para enseñanzas medias y estudios universitarios y en los criterios de admisión de alumnos. Entre las propuestas que hemos trasladado al Departamento de Fomento y Vivienda, destaca la sugerencia de que se desarrollen normativamente los casos y condiciones que permiten excepcionar la obligación de ocupación de una vivienda protegida, con especial atención a las circunstancias familiares y personales de los adjudicatarios, sugerencia que ha sido aceptada.

Los **informes monográficos** elaborados y presentados al Parlamento de Navarra han sido este año tres: dos a iniciativa de la institución, uno de ellos sobre la integración de los escolares inmigrantes en la Enseñanza Secundaria Obligatoria, y otro, sobre los Servicios Sociales de base de Navarra, y el tercero, a petición del Parlamento de Navarra, sobre la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra.



Además, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en su sesión del 21 de noviembre de 2011, acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con los medios de comunicación social.

La Oficina de Información de la institución ha atendido **1.209 consultas**. Este año han predominado, nuevamente, las consultas relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente sobre los requisitos para acceder a las ayudas sociales y sobre los plazos de concesión de la renta básica (ante la demora en su reconocimiento o pago), también se han recibido numerosas consultas sobre atención a la discapacidad, a la tercera edad, ayudas a las familias, y protección de menores y adolescentes, y han aumentado las relacionadas con la protección de datos personales. Como puede verse, los asuntos sociales centran el núcleo de la actividad de la Oficina de Información de la institución.

Del conjunto de toda la actividad desarrollada durante este año a través de las quejas, consultas, actuaciones de oficio, propuestas de mejora e informes especiales, se puede concluir que los ciudadanos y ciudadanas solicitan cada vez más que los poderes públicos les atiendan, les escuchen, les asesoren, les protejan sus derechos, sobre todo los llamados derechos sociales (que se relacionan con la subsistencia, el apoyo social, la educación, la sanidad, la vivienda, el medio ambiente, el consumo, etcétera), frente a posibles vulneraciones, por activa o por pasiva, por abuso o por negligencia, que pueden cometer las Administraciones públicas. Quieren que se dé una solución efectiva a sus problemas. Pero también quieren que se les permita participar en la mejora de los servicios que prestan las Administraciones públicas, para tener un papel activo y no de mero espectador de las cosas.

Esa petición de los ciudadanos, más sentida aún en un momento de crisis económica y de instituciones y valores predominantes hasta ahora, y también de incertidumbre por el futuro, unida a la receptividad y a la colaboración que, con carácter general, muestran las Administraciones públicas a las que nos dirigimos, y al respaldo que, en el desempeño de nuestra función, recibimos siempre del Parlamento de Navarra, anima a quienes tenemos el honor de servir en una institución que se llama "Defensor del Pueblo", a seguir trabajando en el logro del cometido que tenemos encomendado, que no es otro, como ya se ha dicho, que el de la defensa y la mejora del nivel de protección de los

derechos y libertades que a nuestros conciudadanos les amparan la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y el resto del ordenamiento jurídico.

Pamplona, 12 de marzo de 2012

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa: Francisco Javier Enériz Olaechea

## INTRODUCCIÓN

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

Como comisionado parlamentario, el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada en un informe que presenta en el periodo ordinario de sesiones.

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

En cumplimiento de dicho precepto, el presente Informe Anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2011.

El informe del año 2011 presenta algunos cambios en cuanto a su estructura respecto al informe anual del año 2010 con el fin de dar una información más pormenorizada de la actividad realizada en la defensa de los derechos de los ciudadanos. Su contenido se divide en once capítulos.

En el Capítulo I se ofrecen los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, su clasificación por materias, las Administraciones públicas implicadas y el resultado de las investigaciones practicadas.

En el Capítulo II, se exponen los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas. Este capítulo se presenta por materias, y en él se plasman, resumidamente, los asuntos sobre los

que han versado las quejas presentadas por la ciudadanía.

El Capítulo III contiene la información sustancial relativa a las resoluciones dictadas en los expedientes de queja; el número de recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y mediaciones formulados; y el grado de aceptación o rechazo de estos por las Administraciones Públicas de Navarra.

Las actuaciones e investigaciones practicadas de oficio se recogen en el Capítulo IV. Además, se incluyen los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia, que requiere una especificación en tal sentido.

En el Capítulo V, se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que nos confían los ciudadanos.

En el Capítulo VI, figuran las principales recomendaciones y sugerencias formuladas a las Administraciones públicas de Navarra con motivo de las quejas, las actuaciones de oficio y las propuestas ciudadanas.

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

El Capítulo VIII recoge los casos en los que las Administraciones públicas no aceptaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra y no justificaron adecuadamente las razones de su negativa. Con ello, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 34.2

de la Ley foral del Defensor del Pueblo de Navarra.

Los informes especiales elaborados durante el año 2011 se relacionan en el Capítulo IX.

El Capítulo X recoge el número de consultas y las materias en las que los ciudadanos han solicitado atención de la Oficina de Información. Asimismo, se relacionan los agentes de la sociedad civil que han mantenido contacto con la institución.

El Capítulo XI refleja la valoración que los ciudadanos han hecho en 2011 de la institución mediante la cumplimentación de encuestas anónimas, así como el detalle de la valoración efectuada durante los años 2008 a 2011, con objeto de dar una visión conjunta en un periodo de cuatro años.

Por último, el informe contiene dos anexos; en el primero, se relacionan los casos en los que las Administraciones públicas supervisadas han aceptado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, o han justificado adecuadamente las razones para no hacerlo; y en el segundo, se incluye la liquidación del presupuesto de la institución.

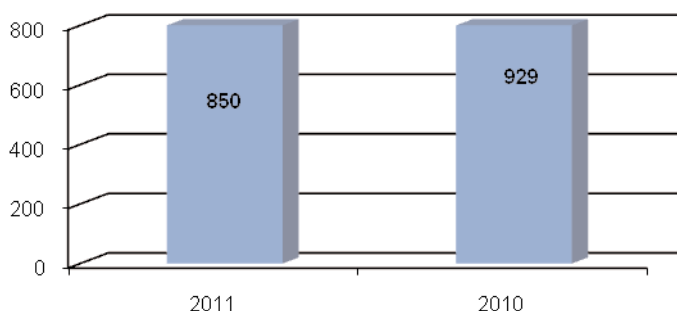
## CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

### 1.1. DATOS GENERALES

Los datos estadísticos referidos a las quejas gestionadas en el año 2011 en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, son los siguientes:

**1. El número de quejas presentadas** fue de 850. Esto supone un decrecimiento del 8,5% respecto al año 2010, en el que se registraron 929 quejas.

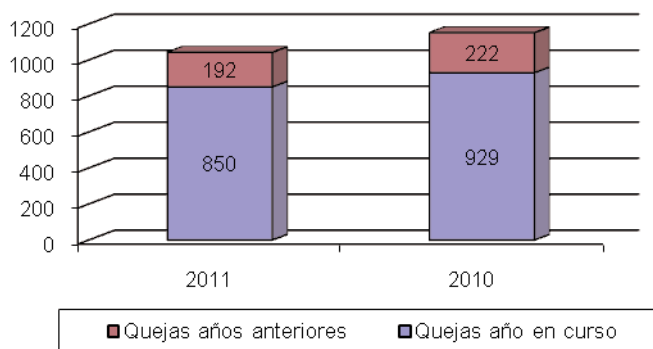
#### QUEJAS PRESENTADAS 2011 - 2010



El descenso en el número de quejas de este año respecto al anterior se achaca a la menor actividad de las Administraciones públicas supervisadas (la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales de Navarra) como consecuencia de la convocatoria de elecciones al Parlamento de Navarra y a los municipios y concejos en mayo de 2011.

2. El número de quejas que gestionamos en el año 2011 fue de 1.042. Esta cifra se obtiene de sumar a las 850 quejas del año, 192 quejas que se tramitaron de años anteriores, bien por haber quedado pendientes al cierre del año anterior, bien por haber sido reabiertas a solicitud de los ciudadanos.

**QUEJAS GESTIONADAS 2011 - 2010**

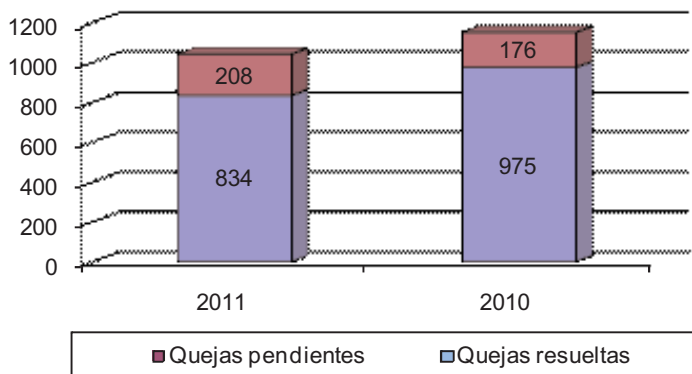


A fecha 31 de diciembre de 2011, quedaron **resueltos** 834 expedientes de queja, que representan el 80% de los gestionados.

Las otras 208 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2011, fecha de cierre del ejercicio.

**QUEJAS RESUELTAS / PENDIENTES 2011 - 2010**

Incremento: -141 quejas (-14.5%)



3. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, se mantiene, en primer lugar, el presencial, ya que el 45% de las quejas se presentaron en persona en la sede del Defensor del Pueblo de Navarra. Se constata, un año más, la preferencia de los ciudadanos por acudir a nuestra oficina para exponer sus quejas y obtener, de este modo, una atención personalizada y el asesoramiento que precisan sin formalismos, exponiendo las cuestiones que les afectan directamente, sin necesidad de solicitar cita previa.

Por otra parte, el 37% de las quejas se remitieron por correo electrónico o a través de la página web de la institución. En estos casos, las comunicaciones que se envían a los ciudadanos se realizan, igualmente, de forma electrónica.

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

El 15% de las quejas se remitieron por correo ordinario, y, solo un 3% de las quejas se presentaron por fax.

4. De las 850 quejas presentadas, 727 fueron a **título individual**, y 123 de **forma colectiva** o formuladas por un conjunto de personas.

El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentran detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental, o de otra índole, supera las once mil personas.

Este dato pone de manifiesto cómo el número de quejas no siempre se corresponde con el número de ciudadanos y ciudadanas que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas, que suele ser mucho más alto que la relación numérica de quejas. Esto ocurre en ámbitos como medio ambiente, en el que las quejas sobre ruidos se presentan en muchas ocasiones por comunidades de propietarios, en urbanismo, sobre todo en quejas sobre configuración y ejecución del planeamiento, y en función pública, materia en la que cientos de ciudadanos pueden firmar una queja.

5. En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más las quejas presentadas por **mujeres**. Concretamente, el 52% de las quejas individuales fueron formuladas por mujeres, y el 48% por varones.

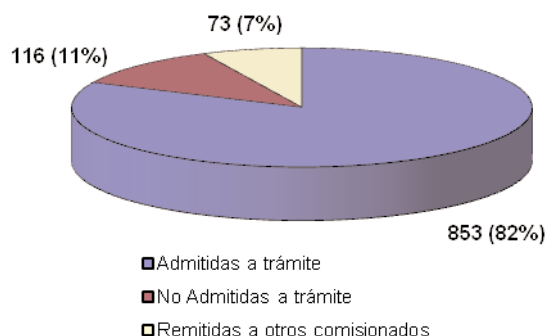
6. Por lo que se refiere a las lenguas propias de Navarra, se presentaron en **euskera** o en bilingüe (euskera y castellano) 76 quejas, es decir, un 9% del total.

## 1. 2. QUEJAS ADMITIDAS

Las quejas admitidas fueron 853, lo que representa un porcentaje de un 82% respecto del total de quejas gestionadas (1.042).

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

### QUEJAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS



Por el contrario, el número de quejas en las que no fue posible realizar un pronunciamiento sobre el asunto planteado por el ciudadano fue de 116, lo que supone un porcentaje de un 11% respecto del número total de quejas gestionadas.

Dado el espíritu antiformalista que rige la institución foral, antes de proceder a la inadmisión de una queja se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. No obstante, se dan casos en los que, a pesar de los esfuerzos realizados, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos, bien por tratarse de asuntos de carácter jurídico privado, bien por versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial, bien por el transcurso del plazo de un año previsto en la Ley para plantear la queja, entre otros.

En estos supuestos, que, como ya se ha expresado, no superan el 11% de los casos planteados ante la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos precisos para ello.

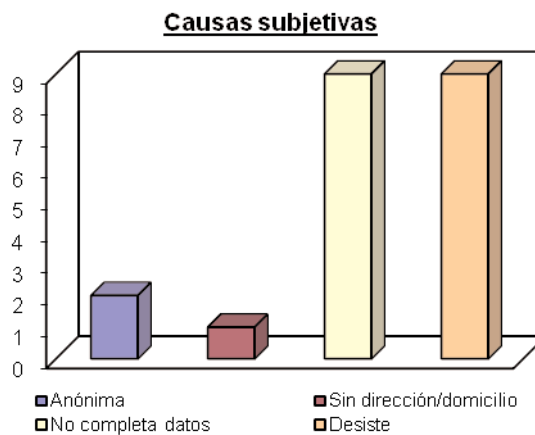
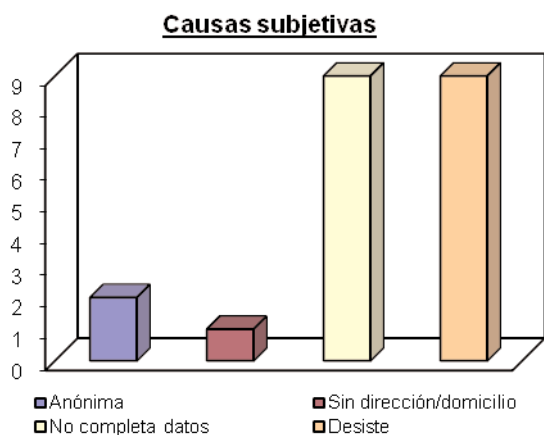
Por otra parte, es conveniente diferenciar los casos en los que la inadmisión de las quejas obedece a causas que denominamos *subjetivas*, tales como la falta de aportación de datos por el promo-

tor de la queja o el desistimiento del interesado. En el año 2011 se dieron 21 supuestos de inadmisión por estas causas, que representan el 18% de los casos: en doce de estos supuestos no se aportaron los datos solicitados a los ciudadanos y en nueve casos se produjo el desistimiento por parte del interesado.

A los supuestos de inadmisión por causas subjetivas, se añaden aquellos otros en los que la inadmisión obedece a *causas objetivas*. En el año 2011 se inadmitieron 95 quejas por estas causas, con asesoramiento previo al interesado.

Entre las causas objetivas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (cinco supuestos), y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo de Navarra no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídico-privada (ocho supuestos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (dieciocho supuestos), bien por tratarse de un tema planteado directamente al Defensor sin hacer un previo y necesario planteamiento del asunto a la Administración competente (diecinueve supuestos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (un supuesto).

Por último, diez expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros treinta y cuatro por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.



### 1.3. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA

En el año 2011 se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales 73 quejas, que representan el 7% de las gestionadas por el Defensor del Pueblo de Navarra. En todos los casos la remisión obedeció al hecho de que la queja versaba sobre la actuación de órganos de la Administración General del Estado.

### 1.4. QUEJAS ESTIMADAS Y ASESORAMIENTO A LOS CIUDADANOS

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, se estimó la razón del reclamante total o parcialmente en un 57,3% de los expedientes (489 supuestos).

De los citados 489 supuestos, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento del Defensor del Pueblo de Navarra en el 67% de los casos (327 expedientes) y lo rechazó en el 18% (90 expedientes). A fecha de 31 de diciembre quedaban pendientes de respuesta por las Admi-

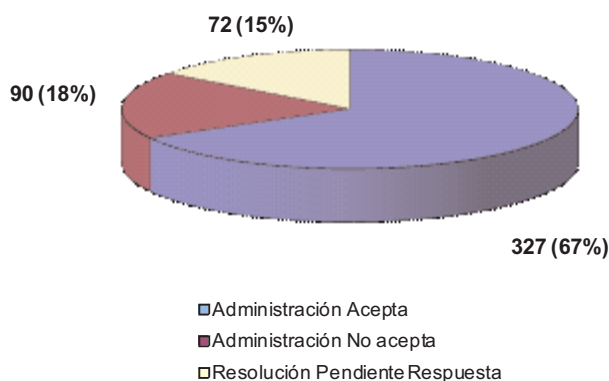
nistraciones públicas de Navarra 72 expedientes de queja estimados por la institución.

De este modo, descontados los expedientes pendientes, el grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones Públicas de Navarra se eleva al 78,4%.

En otros 224 expedientes admitidos, que representan el 26,2% del total, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesario formular a la Administración correspondiente una sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.

En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar las cuestiones de fondo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró detalladamente a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos constitucionales conforme al ordenamiento jurídico.

#### QUEJAS EN QUE SE ESTIMA QUE EL RECLAMANTE TIENE RAZÓN



### 1.5.DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

Por materias, el número de quejas presentadas en 2011 se distribuye así:

| Áreas de Actuación  | 2011       |                | 2010       |                | Variación  |               |
|---|------------|----------------|------------|----------------|------------|---------------|
| FUNCION PUBLICA   | 112        | 13,18%         | 140        | 15,07%         | -28        | -20,00%       |
| - presentadas por ciudadanos no funcionarios                                    | 64         | 7,53%          | 58         | 6,24%          | 6          | 10,34%        |
| - presentadas por empleados públicos  | 48         | 5,65%          | 82         | 8,83%          | -34        | -41,46%       |
| BIENESTAR SOCIAL  | 100        | 11,76%         | 90         | 9,69%          | 10         | 11,11%        |
| GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 83         | 9,76%          | 79         | 8,50%          | 4          | 5,06%         |
| EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA   | 76         | 8,94%          | 113        | 12,16%         | -37        | -32,74%       |
| BILINGÜISMO   | 69         | 8,12%          | 78         | 8,40%          | -9         | -11,54%       |
| HACIENDA  | 45         | 5,29%          | 41         | 4,41%          | 4          | 9,76%         |
| TRAFICO   | 43         | 5,06%          | 36         | 3,88%          | 7          | 19,44%        |
| MEDIO AMBIENTE  | 39         | 4,59%          | 29         | 3,12%          | 10         | 34,48%        |
| VIVIENDA  | 37         | 4,35%          | 26         | 2,80%          | 11         | 42,31%        |
| SANIDAD   | 32         | 3,76%          | 65         | 7,00%          | -33        | -50,77%       |
| URBANISMO   | 32         | 3,76%          | 35         | 3,77%          | -3         | -8,57%        |
| JUSTICIA  | 30         | 3,53%          | 38         | 4,09%          | -8         | -21,05%       |
| SERVICIOS PÚBLICOS  | 29         | 3,41%          | 25         | 2,69%          | 4          | 16,00%        |
| INTERIOR  | 24         | 2,82%          | 36         | 3,88%          | -12        | -33,33%       |
| SEGURIDAD SOCIAL  | 18         | 2,12%          | 18         | 1,94%          | 0          | 0,00%         |
| COMERCIO  | 17         | 2,00%          | 8          | 0,86%          | 9          | 112,50%       |
| TRABAJO   | 11         | 1,29%          | 8          | 0,86%          | 3          | 37,50%        |
| VARIOS (funcionamiento entidades locales)                                       | 10         | 1,18%          | 14         | 1,51%          | -4         | -28,57%       |
| OBRAS PÚBLICAS  | 10         | 1,18%          | 13         | 1,40%          | -3         | -23,08%       |
| VARIOS (jurídico privadas)  | 10         | 1,18%          | 11         | 1,18%          | -1         | -9,09%        |
| EXTRANJERÍA   | 7          | 0,82%          | 5          | 0,54%          | 2          | 40,00%        |
| JUVENTUD Y DEPORTE  | 7          | 0,82%          | 5          | 0,54%          | 2          | 40,00%        |
| AGRICULTURA   | 4          | 0,47%          | 8          | 0,86%          | -4         | -50,00%       |
| CULTURA   | 2          | 0,24%          | 6          | 0,65%          | -4         | -66,67%       |
| INDUSTRIA   | 2          | 0,24%          | 2          | 0,22%          | 0          | 0,00%         |
| TURISMO   | 1          | 0,12%          | 0          | 0,00%          | 1          | #DIV/0!       |
| <b>TOTALES</b>  | <b>850</b> | <b>100,00%</b> | <b>929</b> | <b>100,00%</b> | <b>-79</b> | <b>-8,50%</b> |

El mayor número de quejas presentadas versa sobre **función pública**, cuyo porcentaje de representación sobre el total alcanza el 13,18%.

Ahora bien, si desglosamos esta materia en dos grandes apartados, atendiendo a si quienes han formulado las quejas son funcionarios públicos por cuestiones suscitadas en sus relaciones de sujeción especial con las Administraciones públicas a las que pertenecen, o ciudadanos no funcionarios por sus relaciones de carácter general o por el ejercicio del derecho de acceso a la función pública, el número de quejas quedaría así:

– 48 quejas fueron presentadas por funcionarios públicos o contratados al servicio de las Admi-

nistraciones públicas, que representan un total sobre las quejas recibidas en el año del 5,6%.

– 64 quejas se presentaron por ciudadanos y ciudadanas no pertenecientes a las Administraciones públicas, es decir el 7,5% de las 850 quejas del año.

Comparando estos datos con los datos del año 2010 se constata que en 2011 han aumentado las quejas presentadas por ciudadanos que no ostentan la condición de empleados públicos y han disminuido significativamente las quejas presentadas por empleados públicos.

Las quejas relativas a la materia **bienestar social** ocupan el segundo lugar. Su porcentaje de representación sobre el total es del 11,76%.

El tercer bloque de quejas lo ocupan las quejas relativas a la **obligación de informar, de resolver en plazo legal y de conductas que puedan suponer un maltrato o descortesía** por parte de las Administraciones públicas. Estas quejas de alcanzan el 9,76% del total

La materia de **educación** ocupa el cuarto lugar. Estas quejas suponen el 8,94% del total de las recibidas.

Las quejas sobre el **uso del euskera en las Administraciones públicas** de Navarra representan el 8,12% de las registradas.

El sexto lugar lo ocupan las quejas sobre **hacienda** (5,29% del total), y en una posición inferior, por una ligera diferencia, las relativas a **tráfico** (5,06%)

El resto de las materias no alcanza el 5% del total de las quejas presentadas.

#### 1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

El mayor número de las quejas presentadas en 2011 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Así fue en 418 quejas que representan el 49,2% del total.

Por tanto, una de cada dos quejas se planeó ante la Administración Foral.

Sobre las actuaciones de las distintas entidades locales y de sus entes dependientes, se presentaron 251 quejas, que representan el 29,5% del total.

Veintitrés quejas se refirieron a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

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

Dos quejas tuvieron como destinataria a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron siete.

En doce quejas la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra.

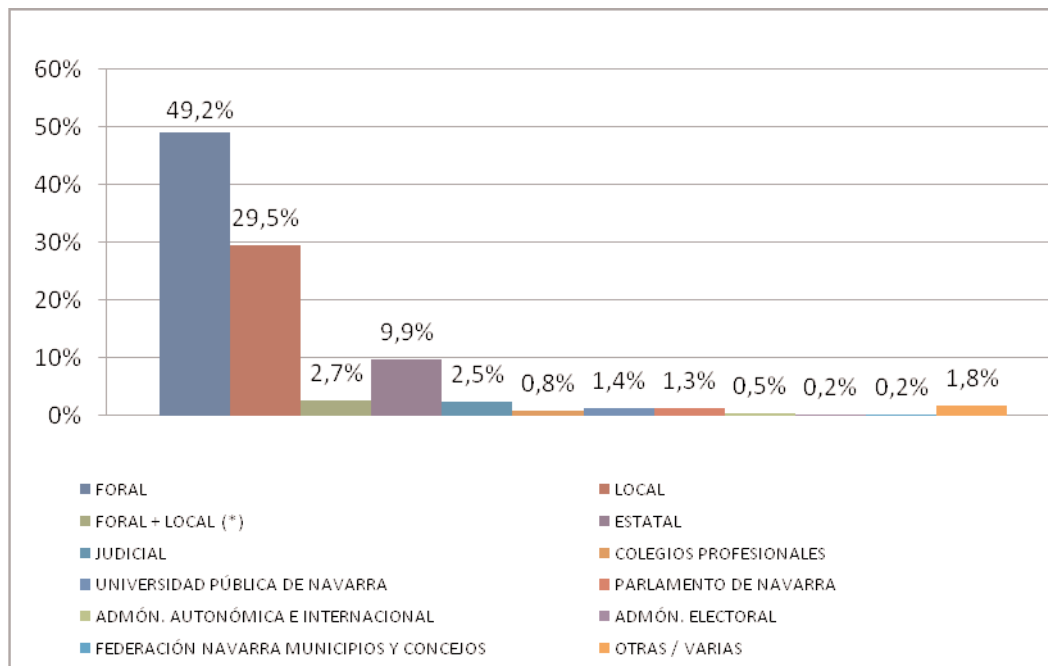
Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron ochenta y cuatro quejas.

Se presentaron cuatro quejas en relación con las Administraciones autonómicas y la Administración internacional, dos frente a la Administración electoral y veintiuna frente a la Administración de justicia.

Finalmente, doce quejas se refirieron a entes privados y tres a federaciones deportivas.

| ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS | Nº quejas  | %             |
|---|------------|---------------|
| FORAL   | 418        | 49,2%         |
| LOCAL   | 251        | 29,5%         |
| FORAL + LOCAL (*)   | 23         | 2,7%          |
| ESTATAL   | 84         | 9,9%          |
| JUDICIAL  | 21         | 2,5%          |
| COLEGIOS PROFESIONALES  | 7          | 0,8%          |
| UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA                                    | 12         | 1,4%          |
| PARLAMENTO DE NAVARRA   | 11         | 1,3%          |
| ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL                                 | 4          | 0,5%          |
| ADMÓN. ELECTORAL  | 2          | 0,2%          |
| FEDERACIÓN NAVARRA MUNICIPIOS Y CONCEJOS                          | 2          | 0,2%          |
| OTRAS / VARIAS  | 15         | 1,8%          |
| <b>TOTAL (*)</b>  | <b>850</b> | <b>100,0%</b> |





El número de quejas dirigidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra** por ser asuntos de su competencia, se relacionan indicando las dirigidas a los Departamentos existentes hasta julio de 2011, y las formuladas a los Departamentos configurados por

Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 10/2011, de 1 de julio, por el que se establece la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El resultado es el siguiente:

| DEPARTAMENTOS                                     | Nº quejas  | %             |
|---|------------|---------------|
| Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte     | 62         | 14,16%        |
| Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud     | 50         | 11,42%        |
| Educación (*)                                     | 87         | 19,86%        |
| Presidencia, Justicia e Interior                  | 44         | 10,05%        |
| Presidencia, Administraciones Publicas e Interior | 31         | 7,08%         |
| Salud   | 68         | 15,53%        |
| Desarrollo Rural y Medio Ambiente                 | 7          | 1,60%         |
| Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio       | 14         | 3,20%         |
| Vivienda y Ordenación del Territorio              | 20         | 4,57%         |
| Fomento y Vivienda (*)                            | 16         | 3,65%         |
| Economía y Hacienda                               | 19         | 4,34%         |
| Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana | 1          | 0,23%         |
| Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales     | 7          | 1,60%         |
| Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones      | 6          | 1,37%         |
| Innovación, Empresa y Empleo                      | 5          | 1,14%         |
| Administración Local                              | 1          | 0,23%         |
| <b>TOTAL (**)</b>                                 | <b>438</b> | <b>100,0%</b> |

(\*) En estas 438 quejas relativas a los diferentes departamentos están incluidas 22 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local

(\*\*) También están incluidas 6 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra

(\*\*) A estas 438 quejas relativas a los diferentes departamentos hay que añadir 2 que se refieren a la Administración de la Comunidad Foral en general, es decir, sin especificar ningún departamento.

Por **entidades locales**, las que recibieron más de diez quejas fueron Pamplona (75 quejas) y Tudela (20).

Las quejas presentadas frente a la actuación de los Concejos fueron cinco

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 28 quejas, de las que nueve se refirieron a la Mancomunidad de la Ribera.

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

| <b>MUNICIPIOS</b> |   |   |            |
|-------------------|---|---|------------|
| Ablitas           | 2 | Iza-Itza  | 2          |
| Allín             | 1 | Lerga   | 1          |
| Allo              | 1 | Lerín   | 1          |
| Altsasu - Alsasua | 1 | Lesaka  | 2          |
| Ansoáin           | 1 | Lónguida - Longida  | 1          |
| Aoiz              | 2 | Los Arcos   | 1          |
| Aranguren         | 4 | Marañón   | 1          |
| Arguedas          | 1 | Marcilla  | 1          |
| Artajona          | 1 | Mendavia  | 2          |
| Atez              | 1 | Murchante   | 1          |
| Azagra            | 2 | Muruzábal   | 2          |
| Barañáin          | 1 | Obanos  | 1          |
| Baztan            | 7 | Ochagavía   | 2          |
| Bera              | 1 | Olite   | 1          |
| Berrioplano       | 1 | Olo   | 1          |
| Berriozar         | 3 | Olza  | 1          |
| Bertizarana       | 1 | Pamplona  | 75         |
| Biurrun - Olcoz   | 1 | Peralta   | 1          |
| Burgui            | 1 | Pitillas  | 1          |
| Burlada           | 9 | Puente la Reina   | 7          |
| Cabanillas        | 1 | Sangüesa  | 4          |
| Cárcar            | 2 | Sorlada   | 1          |
| Cáseda (*)        | 2 | Tafalla   | 2          |
| Cintruéñigo       | 3 | Tudela  | 20         |
| Ciriza            | 1 | Uharte - Arakil   | 1          |
| Zizur Mayor       | 2 | Viana   | 2          |
| Corella           | 3 | Villava   | 1          |
| Etxauri           | 1 | Yerri   | 1          |
| Egüés             | 7 | <b>TOTAL MUNICIPIOS</b>   | <b>219</b> |
| Espronceda        | 1 |   |            |
| Estella           | 4 | <b>CONCEJOS</b>   |            |
| Etayo             | 1 | Artica  | 1          |
| Etxarri - Aranatz | 1 | Azanza  | 1          |
| Ezcabarte         | 1 | Larrayoz  | 1          |
| Funes             | 1 | Lizaso  | 1          |
| Guirguillano      | 1 | Narbarte  | 1          |
| Huarte            | 6 | <b>TOTAL CONCEJOS</b>   | <b>5</b>   |
| Igúzquiza         | 1 |   |            |
| Iturmendi         | 1 | <b>MANCOMUNIDADES</b>   |            |
|                   |   | Mancomunidad de Aguas del Moncayo                                     | 1          |
|                   |   | Mancomunidad de la Comarca de Pamplona                                | 6          |
|                   |   | Mancomunidad de Montejurra  | 2          |
|                   |   | Mancomunidad de la Ribera   | 9          |
|                   |   | Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de La Ribera Alta de Navarra | 2          |
|                   |   | Manc. Servicios de la Comarca de Sangüesa                             | 6          |
|                   |   | Manc. S.S. Ansoáin, Berrioplano y Berriozar                           | 1          |
|                   |   | Mancomunidad de Sakana  | 1          |
|                   |   | <b>TOTAL MANCOMUNIDADES</b>   | <b>28</b>  |
|                   |   | <b>TOTAL</b>  | <b>252</b> |

*(\*) En estas 252 quejas está incluida una queja que se refieren simultáneamente a una entidad local y a la Administración de la Comunidad Foral*

*(\*\*) En estas 252 quejas están incluidos dos quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra*

## **CAPÍTULO II. QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN**

### **2.1 INTRODUCCIÓN**

Durante el año 2011 el número de quejas presentadas por los ciudadanos fue de 850.

Los datos que ofrece el análisis del conjunto de quejas ponen de manifiesto un incremento de las quejas referidas, fundamentalmente, a las materias de garantías de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, bienestar social, medio ambiente, vivienda, protección al consumidor y tráfico, y una disminución de las relativas a sanidad educación, función pública, al uso del vascuence en las Administraciones públicas, e interior. En el resto de materias no se aprecian cambios significativos.

Para una mejor información sobre el contenido de las quejas presentadas en 2011, se ha optado, como en anteriores informes anuales, por agruparlas por materias, sin hacer mención a las recomendaciones, sugerencias ni recordatorios de deberes legales que ha formulado la institución en los expedientes de queja, información que aparece en los Capítulos III y VI de este informe.

Se trata, en definitiva, de dar a conocer aquellos asuntos que los ciudadanos plantean, con independencia de las posibilidades reales de intervención de la institución en cada asunto concreto y cuál ha sido la respuesta dada a la queja, o, en su caso, el resultado final de nuestra actuación, de forma que la información recogida resulte útil para el Parlamento de Navarra y, en su caso, las Administraciones públicas de Navarra.

El índice de materias se presenta por orden alfabético para facilitar la consulta de este Capítulo.

En varias de las materias, dado su alcance, se desglosa la información por bloques temáticos. Por otra parte, en la concreción de los asuntos sobre los que se han presentado las quejas en cada una de las materias, se señala el número de las presentadas si son varias.

## **2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS**

### **2.2.1. Agricultura y ganadería**

Durante el año 2011 se presentaron 4 quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería, número inferior al de las quejas registradas en 2010, que fueron 8. En el total de las quejas registradas el ejercicio pasado, estas quejas no alcanzan a representar el 1%.

De las quejas presentadas, dos se referían al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, una a un Sindicato de Riegos y la cuarta a la actuación de un Ayuntamiento.

Los hechos sobre los que versaron las quejas fueron los siguientes:

- La actuación de un Sindicato de Riegos respecto a la instalación de una tajadera de aguas.
- La negativa de un Ayuntamiento a conceder al promotor de la queja el uso de un hidrante.
- El incumplimiento por la Administración pública de un compromiso adquirido en un proceso de concentración parcelaria, consistente en la construcción de unas acequias a los lados de un camino, para evitar inundaciones en las parcelas.
- La denegación de la solicitud de autorización para instalar una infraestructura para regadío en la finca de remplazo adjudicada en un proceso de concentración parcelaria, por existir un yacimiento arqueológico, y, en consecuencia, impedírsele el órgano administrativo competente para la protección del patrimonio histórico.

### **2.2.2. Bienestar Social**

Se presentaron 100 quejas, frente a las 90 quejas del año 2010. Estas quejas representan en su conjunto el 12% del total, frente al 9,7% del año pasado.

Las quejas versaron sobre los siguientes aspectos:

- 35, sobre la denegación o la demora en la concesión de la renta básica;
- 17, sobre la atención a personas en situación de dependencia;
- 12, sobre discapacidad;
- 12, sobre atención y protección al menor;
- 9, sobre prestaciones de asistencia social;
- 6, sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores;

– 4, sobre ayudas a personas con enfermedad celiaca;

– 3, sobre familia y conciliación de la vida familiar y laboral;

– 2, sobre exclusión social.

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

#### **A) Renta básica**

– La dilación en la resolución de las solicitudes de renovación de la renta básica a familias en situación de necesidad (13 quejas).

– La demora, con amplia superación de los plazos máximos previstos en la normativa, en la resolución de la concesión de la renta básica (14 quejas).

– La denegación de la renta básica (6 quejas).

– El retraso en el pago de la renta básica, una vez reconocida su procedencia.

– La decisión de la Administración de suspender la prestación de la renta básica por no residir el beneficiario en Navarra.

#### **B) Atención a las personas en situación de dependencia (aplicación de la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia)**

– El retraso en el pago de las prestaciones reconocidas a personas en situación de dependencia (4 quejas).

– El desacuerdo con la fecha de efectos reconocida para la percepción de las ayudas (3 quejas).

– El impago de la ayuda reconocida por posible incompatibilidad con otras ayudas (2 quejas).

– La declaración de incompatibilidad de la ayuda a la dependencia para estancia en centro de día con la ayuda para cuidados en el entorno familiar (2 quejas).

– Las dificultades para hacer frente al pago de la tarifa mensual por la estancia en una residencia de un dependiente severo, nivel 1.

– La valoración efectuada a una persona con una minusvalía del 75%, a la que, por no alcanzar la puntuación mínima exigida, no se le ha reconocido su situación de dependencia.

– La demora en la resolución de un expediente de ayudas en materia de dependencia a una per-

sona con la condición de gran dependiente, nivel 2, tras una revisión de la ayuda.

– La disconformidad con la cuantía de la ayuda concedida a una persona con la condición de dependiente severo, nivel 2.

– La extinción de la ayuda concedida por la revisión, de oficio, del grado de dependencia y el cambio de valoración de gran dependiente, nivel 2, a dependiente moderado, nivel 1.

– La insuficiencia, tanto de recursos presupuestarios como asistenciales, para garantizar la asistencia de las personas mayores dependientes.

#### **C) Discapacidad**

– La disconformidad con el grado de discapacidad reconocido (4 quejas).

– Una solicitud de mediación para que se asigne, de forma inmediata, una plaza residencial a una persona con discapacidad, por enfermedad mental, del 59%, que tiene reconocida la prestación y que, sin embargo, no se ha hecho efectiva.

– La denegación de una plaza en un centro residencial a una persona mayor de 65 años con discapacidad por trastorno mental grave, con un grado del 66%, que está incapacitada judicialmente.

– El embargo de una cantidad en la pensión no contributiva de su hijo, que tiene una discapacidad del 65%.

– La disconformidad con que no se le reconozca discapacidad por padecer diabetes, así como por el hecho de tener que renovar su carnet de conducir cada dos años, como consecuencia de esta enfermedad.

– Los problemas de convivencia en un centro de rehabilitación psicosocial.

El desacuerdo con que se ingrese a un familiar, sobre el que ejerce la tutela, en un centro para personas con discapacidad, solicitando que se le traslade a un piso tutelado.

– La falta de recursos residenciales que permitan la adquisición de autonomía a las personas con una discapacidad que no alcanza la exigida para acceder a los recursos que ofrece la Cartera de Servicios Sociales como prestación garantizada.

– La exigencia de una deuda por la estancia de un familiar con discapacidad en un centro psiquiátrico.

**D) Atención y protección a los menores**

– La disconformidad con el régimen legal establecido para la custodia de niños menores de edad (2 quejas).

– La inexistencia de cuidadores que atiendan a menores de edad en el centro de urgencias de atención a mujeres maltratadas.

– El desacuerdo con la decisión de la Administración pública de iniciar un procedimiento para retirarle la custodia de su hija de cinco años.

– La demora en el ingreso de un menor de edad en un centro terapéutico.

– El retraso en la formalización del acogimiento de dos menores vinculados con la persona acogedora por una relación de parentesco (sobrinos).

– El desacuerdo de los padres de un menor de edad con las condiciones de prestación de los servicios de ludoteca y ayuda a domicilio a su hijo.

– La omisión del deber legal de escuchar a los menores en los procesos administrativos y judiciales que les afecten.

– El desacuerdo con la declaración de desamparo de una menor de edad, que reside en un entorno familiar, para iniciar los trámites de retorno a su país de origen.

– La disconformidad con que la Administración pública asuma la guarda administrativa de su hija recién nacida.

– La petición de que la Administración pública intervenga en un posible caso de desprotección de una menor de edad.

– La disconformidad con el régimen de visitas de su hija, que se encuentra en acogimiento familiar.

**E) Prestaciones de asistencia social**

– Las desavenencias con el trabajador social que tiene asignado en el servicio social de base y solicitud de que se le asigne otro.

– La denegación de ayudas de asistencia social a los vecinos de Artica en los servicios sociales de base de Berriozar.

– La errónea información facilitada por la trabajadora social respecto a la terminación del plazo para solicitar una ayuda.

– La deficiente atención dada por los servicios sociales municipales.

– La denegación de distintas ayudas de asistencia social extraordinaria (5 quejas).

**F) Tercera edad**

– El desacuerdo con la deuda reclamada por la Administración en concepto de estancia en centros psicogerítricos (2 quejas).

– La disconformidad con el importe de la deuda reclamada por la estancia de un familiar en un centro de la tercera edad (imposibilidad de descontar gastos de sepelio).

– El desacuerdo con la tarifa establecida por la estancia en un centro psicogerítrico y con la falta de notificación de la actualización de la tarifa.

– La dificultad de abono de la tarifa establecida por la estancia en un centro psicogerítrico.

– La denegación de una ayuda dirigida a completar la pensión de viudedad hasta el importe del salario mínimo interprofesional.

**G) Ayudas a personas con enfermedad celiaca**

– El desacuerdo con las bases de la convocatoria de ayudas a personas con enfermedad celiaca (2 quejas).

– La denegación de estas ayudas (2 quejas).

**H) Familia y conciliación de la vida familiar y laboral**

– La denegación de la ayuda de pago periódico por excedencia, porque uno de los menores de edad no es hijo biológico suyo, sino de su marido.

– El desacuerdo con la obligación de tener que renovar del carnet de familia numerosa para obtener ayuda por más de cuatro hijos.

– El no reconocimiento de la condición de familia numerosa a un matrimonio que tiene dos hijos en común, bajo su custodia, y una hija no común que se encuentra en régimen de custodia compartida.

**I) Exclusión social**

– La solicitud de ayuda social para afrontar gastos mínimos vitales de una persona con una enfermedad terminal sin renta alguna ni recursos económicos.

– La necesidad de ayuda económica para afrontar gastos básicos.

**2.2.3. Consumo**

En materia de consumo, las quejas presentadas fueron 17 (2%), frente a las 8 del año 2010 (0,86%).

El contenido de las quejas versó sobre los siguientes hechos, relacionados con la protección al consumidor:

- La facturación excesiva por parte de empresas de telefonía móvil (3 quejas).
- Las excesivas llamadas comerciales efectuadas por las operadoras de telefonía a los domicilios (2 quejas).
- El incumplimiento de los servicios contratados con empresas de telefonía móvil (2 quejas).
- La publicidad engañosa de diversos productos (2 quejas).
- El incumplimiento de las obligaciones frente al consumidor (2 quejas).
- La posible estafa comercial publicitada en un programa de radio de ámbito nacional.
- La necesidad de agilizar la tramitación de la instalación de gas en una vivienda.
- El cierre de una oficina municipal de atención al consumidor.
- La exigencia de fianza por parte de una compañía de telefonía.
- La falta de tramitación e información sobre una reclamación interpuesta ante la Junta Arbitral de Consumo.
- La disconformidad con el archivo de una reclamación en materia de consumo.

#### **2.2.4. Cultura**

Se presentaron 2 quejas en esta materia, frente a las 6 del año 2010. Las quejas mostraron la disconformidad de sus promotores con:

- La subcontratación del servicio de atención al público de la Biblioteca General.
- El cierre prolongado de la Biblioteca pública de un municipio.

#### **2.2.5. Educación y enseñanza**

En esta materia se presentaron 76 quejas, frente a las 113 del año 2010. El porcentaje de representación sobre el total es del 9% frente al 12% del año precedente.

De las 76 quejas recibidas:

- 32, se refirieron a la admisión en centros educativos;
- 9, a la concesión y denegación de becas y otras ayudas al estudio;
- 9, a las enseñanzas universitarias;

– 6, a la atención a alumnos con necesidades educativas especiales;

- 6, a la atención a niños de 0 a 3 años (primer ciclo de educación infantil);
- 5, a gestión educativa;
- 3, a convivencia escolar;
- 2, al servicio complementario de transporte escolar;
- 2, a planificación educativa;
- 1, a la expedición de títulos y convalidaciones;
- 1, a devolución del importe de la matrícula anulada.

Los hechos que motivaron estas quejas, fueron:

#### **A) Admisión en centros educativos**

– El uso de empadronamientos fraudulentos para la obtención de puntuación, por proximidad del domicilio familiar al centro escolar, en el baremo que rige la admisión en centros sostenidos con fondos públicos (18 quejas).

– La inadmisión de alumnos en el centro escolar solicitado como primera opción (3 quejas).

– La inadmisión, por falta de plazas, en centros escolares privados y solicitud de aumento de ratio para acoger la demanda (2 quejas).

– La detección de irregularidades procedimentales en el proceso de admisión de alumnos llevada a cabo por un centro escolar (2 quejas).

– La disconformidad con el criterio de coincidencia del código postal entre el domicilio y el centro escolar para el otorgamiento de puntuación por proximidad (2 quejas).

– La disconformidad de los promotores de la queja con el criterio complementario de “hijo de antiguo alumno” para la admisión en centros sostenidos con fondos públicos (2 quejas).

– La negativa de la Administración educativa a permitir la matriculación de alumnos en los módulos de Formación Profesional en los que han sido admitidos (2 quejas).

– La dificultad para acceder a la matriculación “on line” en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

#### **B) Becas y otras ayudas al estudio**

– La denegación de becas para estudios universitarios que se venían disfrutando en años precedentes, por la modificación de los umbrales

sobre el patrimonio introducidos en la nueva convocatoria (6 quejas).

– La denegación de una beca de transporte escolar.

– La falta de pago de las ayudas para la enseñanza de euskera a adultos, correspondientes a los dos últimos trimestres de 2011.

– La negativa de un centro de Formación Profesional a recoger, en formato papel, la documentación relativa a una solicitud de beca por estudios, bajo el pretexto de que debía hacerse la presentación por internet.

### **C) Enseñanzas universitarias**

– El desacuerdo de los estudiantes del Grado de Educación Infantil y Primaria de la Universidad Pública de Navarra con el horario establecido para la impartición de clases (2 quejas).

– Las dificultades de los alumnos del Grado de Educación Infantil y Primaria a tiempo parcial por la incompatibilidad de los horarios de los grupos de repetición con los horarios de trabajo habituales.

La disconformidad de los alumnos del programa de estudios simultáneos de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y de Licenciado en Derecho de la Universidad Pública de Navarra con la supresión en el plan de estudios de la realización de prácticas en empresas internacionales.

– La disconformidad de alumnos de segundo curso del Grado de Maestro en Educación Primaria de la Universidad Pública de Navarra con la obligación de matricularse en la asignatura de Inglés II sin tener todavía aprobado Inglés I.

– La negativa de la Universidad Pública de Navarra a convalidarle la asignatura de Inglés en los estudios de la Diplomatura en Relaciones Laborales.

– El hecho de que la Universidad Pública de Navarra le impida el acceso gratuito a su biblioteca.

– La disconformidad con la titulación exigida para acceder al título de Especialista para la Gestión Pública, expedido por la Universidad Pública de Navarra.

– El desacuerdo con la calificación de suspenso otorgada en la realización de prácticas universitarias.

### **D) Gestión educativa**

– Las deficiencias en el sorteo de la convocatoria del programa de verano en el extranjero 2011 para el alumnado de primero de bachillerato.

– El cambio de maestra durante el segundo ciclo (3 cursos) de educación infantil en centros públicos, motivado por la inestabilidad de las plantillas del profesorado.

– La decisión adoptada en la evaluación de un alumno, en cuya virtud se ve obligado a repetir curso.

– El desacuerdo con el cambio de adscripción de un Colegio Público de Educación Infantil y Primaria a un Instituto de Enseñanza Secundaria y con la organización de la orientación escolar.

– El mal estado del patio de un Instituto de Educación Secundaria.

### **E) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales**

– La disconformidad de varios padres y madres con el apoyo educativo que reciben sus hijos con necesidades educativas especiales, por considerarlo insuficiente (4 quejas).

– La denegación, por parte de la Administración educativa, del cambio de centro escolar solicitado por la madre de un alumno con necesidades educativas especiales.

– El malestar provocado por la actuación del Servicio de Inspección Escolar del Departamento de Educación, ante las dificultades mostradas por una niña de seis años de edad, al comenzar el primer curso de educación primaria.

### **F) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años)**

– La negativa de un Ayuntamiento a reintegrar la parte de la cuota proporcional a los días del mes de septiembre, durante los que no había servicio de comedor, en la Escuela Infantil Municipal (2 quejas).

– La disconformidad con la organización y la planificación educativa establecida en algunos centros de primer ciclo de educación infantil, lo que imposibilita llevar a cabo un proyecto educativo en condiciones adecuadas y dificulta la atención de los alumnos (2 quejas).

– La inadmisión de su hija en una escuela municipal de primer ciclo de educación infantil

– La supresión de la tercera educadora en el aula mixta de una Escuela Infantil.

### **G) Convivencia escolar**

– La agresión física sufrida por una alumna por parte de quien fue su profesor.

– La sanción impuesta a un alumno tras la tramitación de un expediente disciplinario.

– La falta de respeto por parte del personal de limpieza de un Instituto de Educación Secundaria a la madre de un alumno.

#### **H) Servicio complementario de transporte escolar**

– La denegación de la financiación de transporte escolar para los alumnos escolarizados en el modelo British en centros públicos de Navarra.

– La disconformidad con el recorrido establecido en una ruta de transporte escolar.

#### **I) Planificación educativa**

– El exceso de tareas escolares para su realización, fuera de la jornada escolar, por los alumnos.

– La incidencia de la implantación en Navarra del programa de aprendizaje en dos lenguas, una de ellas el inglés (T.I.L), en el conjunto del sistema educativo, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en la formación y capacitación del profesorado, en las plantillas de los centros, en la atención individualizada del alumnado y en la información que reciben las familias, así como la necesidad de ponderar suficientemente otros factores, en orden a garantizar adecuadamente el derecho constitucional a la educación.

#### **J) Títulos y convalidaciones**

– La demora en la tramitación de una homologación de un título universitario

#### **K) Otras**

– La denegación de la devolución, por la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra, del importe de la matrícula del curso “That’s English” al que se apuntó por error.

#### **2.2.6. Extranjería**

Las quejas presentadas en esta materia fueron 7, cifra similar a la del año precedente, en el que se registraron 5 quejas. El porcentaje es el 1% del total. Seis de las quejas presentadas se remitieron al Defensora del Pueblo de España, por ser asuntos de su competencia.

Los hechos sobre los que versaron las quejas presentadas fueron los siguientes:

– La demora del Ministerio de Asuntos Exteriores y del Registro Civil en la resolución de un procedimiento para el reconocimiento de un matrimonio por el ordenamiento jurídico español y

proceder, a continuación, a la reagrupación familiar.

– La modificación de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, en cuya virtud se elimina el derecho al voto en las elecciones locales de los emigrantes y ciudadanos españoles residentes en el extranjero.

– La demora en la tramitación del pasaporte a una persona que recientemente ha obtenido la nacionalidad española.

– La imposibilidad de trabajar con el permiso de residencia que le ha sido expedido.

– La negativa por parte de la dirección del Complejo Hospitalario de Navarra a facilitar los trámites a los médicos internos residentes de nacionalidad extranjera para obtener el permiso de residencia por trabajo.

– La denegación de la renovación del permiso de residencia y trabajo.

– Una petición de intervención ante la carencia de documentación (pasaporte, N.I.E.) de su hijo menor, que se encuentra a su cargo, está afectado por una discapacidad reconocida, así como que, entretanto, la Seguridad Social le reconozca tal situación, a los efectos que procedan.

#### **2.2.7. Función pública**

Las quejas en esta materia fueron 112, frente a las 140 del año pasado. El porcentaje de quejas se sitúa en el 13%. Como en años anteriores, representa el primer bloque de las materias en razón del número de quejas registradas.

De las 112 quejas recibidas:

– 64 (57% del total) se presentaron por ciudadanos y ciudadanas no pertenecientes a las Administraciones públicas. Estas quejas se refirieron, principalmente, a los procedimientos de ingreso o provisión de puestos en las Administraciones públicas de Navarra.

– Las otras 48 quejas (42%), fueron presentadas por funcionarios o contratados al servicio de las Administraciones públicas, y versaron sobre los siguientes asuntos: 19 sobre derechos y deberes del personal; 8, sobre régimen retributivo; 10, sobre movilidad; 7, sobre derechos pasivos y pensiones; y 4, sobre régimen disciplinario.

Los motivos que dieron lugar a las quejas fueron estos:



**A) Ingreso en la Administración pública**

– Presuntas irregularidades en la tramitación de los procesos selectivos, retraso en su desarrollo y falta de información a los aspirantes (17 quejas).

– El desacuerdo con el anuncio del Gobierno de Navarra, hecho el 7 de octubre de 2011 (con origen en la aprobación del Decreto-Ley Foral 1/2011, de 6 de octubre, por el que se aprueban diversas medidas para el cumplimiento del objetivo del déficit), de reducir en 102 plazas la convocatoria general de 167 puestos de trabajo de nivel E, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, aprobada por Resolución 23/2011, de 7 de marzo, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública, y modificada por Resolución 44/2011, de 10 de mayo (10 quejas)

– Las desavenencias de carácter procedimental respecto al llamamiento de aspirantes a la contratación temporal (11 quejas).

– Las discrepancias con las puntuaciones asignadas en los procesos selectivos (4 quejas).

– El desacuerdo con los criterios de prioridad para la contratación temporal establecidos en la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, por la que se aprueban las normas de gestión de la contratación temporal, por la introducción de los criterios de prioridad en el llamamiento de las personas con una minusvalía igual o superior al 33%, así como de las personas mayores de cincuenta y cinco años que cuentan con, al menos, quince años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (3 quejas).

– La denegación o la inaplicación de la adaptación de tiempos y medios en pruebas para personas con discapacidad en los procesos selectivos (3 quejas).

– El desacuerdo con el temario de una oposición, así como con el hecho de que esta no se desarrolle a través del sistema de plicas.

– La falta de publicidad de una convocatoria para cubrir un puesto de auxiliar administrativo con carácter temporal.

– El desacuerdo con el sistema de llamamiento utilizado para una contratación temporal, por no priorizar la condición de persona con discapacidad.

– La corrección realizada en una base de la convocatoria para la provisión, mediante oposi-

ción, de plazas del puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por considerar que se modifican las condiciones de participación en el proceso selectivo al margen de la Ley.

– La falta de publicidad en la adjudicación del puesto de trabajo de Secretario de una entidad local.

– La obligación de inscribirse a través de internet en una convocatoria de ingreso de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– La discrepancia en torno al procedimiento de acreditación de conocimiento del euskera en una oposición de auxiliar administrativo, por considerar que, en los casos en los que el conocimiento del euskera puede realizarse mediante la realización de una prueba al finalizar el proceso selectivo, debería permitirse a los aspirantes que acrediten dicho conocimiento a través de la posesión de un título acreditativo, estar en posesión de este una vez finalizados los exámenes propios de la oposición y no en el periodo de presentación de instancias.

– La modificación de una prueba de informática de un proceso selectivo, por considerarla una modificación indebida de las bases de la convocatoria.

– La disconformidad con la titulación exigida para el ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional.

– El desacuerdo con la prioridad en las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los aspirantes con discapacidad.

– La negativa de la Administración pública a devolver la tasa de inscripción en un proceso selectivo, por el hecho de no reunir la titulación exigida para participar en dicho procedimiento.

– La inadmisión de un aspirante en un proceso selectivo por la posible presentación extemporánea de la instancia de participación.

– La falta de abstención de un miembro de la comisión de selección de un proceso selectivo en el que concurría causa conforme al artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

– El desacuerdo con la inclusión de una plaza entre las identificadas para su provisión en un concurso-oposición.

– La negativa de la Administración pública a reconocer la equivalencia del certificado de aptitud, contemplado en el Real Decreto 967/1988, de 2 de septiembre, y del certificado de nivel avanzado, previsto en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, para la acreditación del conocimiento del nivel de euskera exigido en una convocatoria de ingreso a plazas de Conserje.

– Las desavenencias respecto a las condiciones de la oferta de trabajo de la Administración educativa para la cobertura de un contrato de personal docente.

### **B) Derechos y deberes**

– Denuncias por acoso laboral (2 quejas).

– La disconformidad con la contabilización, por la Administración pública, de los días transcurridos entre la fecha de alta acordada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social mediante resolución y la notificación de dicha resolución al interesado, como días de vacaciones.

– La denegación de un permiso por lactancia y falta de respuesta al recurso de alzada presentado para su impugnación.

– La eliminación de la ayuda otorgada por tener un hijo con discapacidad.

– La exigencia de tener que justificar los motivos de la solicitud de un permiso retribuido por asuntos propios.

– La extinción del contrato de sustitución docente que tenía suscrito y la suscripción de otro nuevo, para el mismo puesto de trabajo, con distintas condiciones.

– La denegación del abono de una póliza de seguro, suscrita en el marco de un acuerdo laboral o convenio colectivo.

– La configuración de la jornada laboral, por considerar que no se ajusta a la normativa vigente.

– Las desavenencias respecto a las condiciones higiénico-sanitarias de su puesto de trabajo.

– La falta de reconocimiento, como horas extraordinarias, del tiempo empleado en los medios de transporte en los desplazamientos realizados por necesidades de servicio.

– La discriminación de las personas intervinientes en la limpieza del quirófano en el que se realizan las intervenciones quirúrgicas de explantes, por carga de trabajo, respecto a otros trabajadores de distinto turno y respecto a otros empleados con participación en el programa.

– La disconformidad con la modalidad utilizada para la celebración de contratos de trabajo de los acompañantes de danza que se realizan para cubrir las necesidades existentes en la Escuela de Danza, por su no consideración como contrato de personal docente.

– La denegación de la ayuda familiar solicitada por el acogimiento de una menor en la modalidad de acogimiento permanente.

– La extinción de contrato temporal de personal docente y el impago de las retribuciones correspondientes a los meses de verano.

– La denegación de una excedencia en el puesto de trabajo.

– La denegación de la reducción horaria de la jornada lectiva que venía disfrutando, por el hecho de cumplir los 65 años y decidir permanecer en el servicio activo.

– El desacuerdo con el procedimiento seguido, por la Universidad Pública de Navarra, para la aprobación del calendario laboral, por considerar que no ha sido aprobado por el órgano competente.

– El incumplimiento de la Resolución del Parlamento de Navarra, de 18 de marzo de 2011 (Boletín Oficial del Parlamento, de 28 de marzo de 2011), por la que se insta al Gobierno de Navarra a tener en cuenta la faceta educativa del personal cuidador que realiza tareas en los centros educativos y los encuadre en el nivel C.

### **C) Retribuciones**

– El retraso de más de dos años en el pago del complemento de destino reconocido con efectos retroactivos por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (3 quejas)

– La denegación, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, del reconocimiento y abono del complemento retributivo solicitado.

– La falta de reconocimiento de la carrera profesional, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a personal sanitario trasladado desde los Servicios de Salud de otras Comunidades Autónomas (2 quejas).

– La denegación de los conceptos retributivos de antigüedad y grado a un funcionario interino transferido de la Administración del Estado a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Las deficiencias, retrasos e inactividades detectados en la tramitación de los procedimientos de evaluación y asignación del complemento retri-

butivo correspondiente a la carrera profesional de los sanitarios.

#### **D) Movilidad**

– La disconformidad con una resolución del Instituto Navarro de Administración Pública, por la que se establecen las convalidaciones entre los diferentes títulos y certificaciones que acreditan el conocimiento del vascuence y de los idiomas comunitarios, por la exclusión de su ámbito de aplicación al personal docente.

– La existencia de posibles irregularidades en el procedimiento de elección del Director de un Colegio Público.

– La disconformidad con el requisito de antigüedad de ocho años en Cuerpos de Policía para poder concurrir a procesos selectivos por el turno restringido.

– El desacuerdo con el resultado de las adjudicaciones provisionales de la convocatoria de concurso de traslado de ámbito estatal para el personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros, por los errores provocados por la existencia de una defectuosa información en la aplicación telemática utilizada para registrar la participación de los aspirantes.

– La denegación de una solicitud de traslado a otro centro de salud en comisión de servicios.

– La disconformidad con el resultado del concurso de provisión de puestos de trabajos en la Seguridad Social.

– La denegación de una solicitud de cambio de puesto de trabajo.

– La denegación de la promoción profesional solicitada.

– La disconformidad con los criterios de movilidad establecidos en la Instrucción N<sup>o</sup> 1/2011, de movilidad interna del personal sanitario de nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

– La demora y la existencia de presuntas irregularidades en la provisión, mediante concurso de méritos, de una Jefatura de Sección.

#### **E) Derechos pasivos**

– La disconformidad con el sistema de reintegro de medicamentos de los afiliados al Servicio de Asistencia Sanitaria, Uso Especial, debido al retraso que sufren en el reintegro del importe abonado por adelantado (4 quejas).

– La falta de actualización de la pensión de viudedad en el régimen de montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

– La incorrecta aplicación del régimen de uso especial de asistencia sanitaria.

– La denegación, con efecto retroactivo, de una pensión de orfandad.

#### **F) Régimen disciplinario**

– La ejecución de una sanción de suspensión de empleo y sueldo estando el sujeto sancionado en situación de incapacidad temporal.

– La disconformidad con la redacción de un acuerdo de sobreseimiento de expediente disciplinario.

– La indefensión producida en un expediente disciplinario.

– El desacuerdo con la apertura de un expediente disciplinario.

#### **2.2.8. Funcionamiento de entidades locales**

En el año 2011 se recibieron 10 quejas relacionadas con el funcionamiento de las entidades locales de Navarra (1% del total), frente a las 14 del año precedente.

Tales quejas versaron sobre lo siguiente:

– Las malas relaciones existentes entre el Secretario y el Presidente de una entidad local (2 quejas).

– El incumplimiento, por una entidad local, del pliego de condiciones de un contrato de arrendamiento de una casa rural.

– Las dificultades para inscribirse como pareja estable en el Registro de Parejas Estables de un Ayuntamiento.

– La disconformidad con la actuación de un Alcalde relacionada con la revisión del padrón municipal en ejecución de una sentencia judicial.

– La negativa de un Ayuntamiento a otorgar la autorización necesaria para la formalización de un préstamo hipotecario.

– La falta de convocatorias, desde el mes de septiembre de 2010, de una Asamblea vecinal.

– Los problemas para inscribirse en el padrón municipal de un Ayuntamiento.

– La denuncia de amenazas por varios integrantes de un Concejo.

– El incumplimiento, por un municipio, de la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra, al no colocar en su exterior la bandera de Navarra.

### **2.2.9. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra-Transparencia**

En esta materia se presentaron 83 quejas frente a las 79 del año 2010. El porcentaje de representación sobre el número total es del 10% frente al 8,5% del año precedente.

En este epígrafe se incluyen las quejas que tienen que ver con los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, como el derecho a obtener una respuesta en tiempo y forma de la Administración pública a sus peticiones y recursos (silencio administrativo), a la información, al acceso a centros y oficinas, a una atención adecuada, a la participación ciudadana, a la transparencia en la gestión, a una buena administración, y a otros similares.

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

#### **A) Derecho a obtener una respuesta de las Administraciones públicas**

– La no contestación a las solicitudes e instancias presentadas por los ciudadanos (17 quejas).

=> La falta de respuesta, por el Ayuntamiento del Valle de Egüés, a varios escritos presentados en solicitud de la instalación de semáforos en los pasos peatonales de la avenida principal.

=> La no contestación, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de una reclamación de abono de la diferencia de percepción de haberes.

=> La falta de contestación, por el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, a un escrito referente a la extinción de una ayuda para la dependencia.

=> La falta de contestación a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Puente La Reina en solicitud de una investigación.

=> La no contestación a dos escritos presentados ante el Departamento de Educación, en relación con el error producido en el llamamiento de los aspirantes a la contratación temporal.

=> La falta de contestación a dos instancias presentadas ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, por una asociación ecologista, solicitando el nombramiento de representantes de entidades y asociaciones dedicadas a la defensa del medio ambiente en el Consejo Asesor Forestal de Navarra y en el Consejo Navarro del Agua.

=> La no contestación por el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio a una instancia, presentada por una asociación ecologista, solicitando el nombramiento del representante de entidades y asociaciones dedicadas a la defensa del medio ambiente en el Consejo Social de Política Territorial.

=> La no contestación, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a un escrito en relación con las pruebas celebradas para la provisión de un puesto de trabajo.

=> La no contestación, por el Ayuntamiento de Estella, a un escrito presentado en solicitud de devolución de cantidades embargadas.

=> La no contestación, por un colegio público, a un escrito presentado solicitando información sobre aspectos relativos a la situación de su hija en el comedor escolar.

=> La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Pamplona, a una petición cursada en el registro municipal sobre un procedimiento de ingreso en la entidad local.

=> La falta de respuesta, por el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, a una reclamación en materia de personal.

=> La no contestación, por el Ayuntamiento de Cáseda, a una denuncia en materia de ruidos.

=> La no contestación, por el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, a una solicitud de información sobre los criterios de selección utilizados durante una concentración parcelaria.

=> La falta de respuesta del Ayuntamiento de Cintruénigo a sus solicitudes de reconocimiento de excedencia voluntaria en un puesto de trabajo por incompatibilidad con otro.

=> La ausencia de respuesta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a una instancia en la que se denuncian irregularidades en la gestión de una empresa.

=> La falta de respuesta a un escrito dirigido al Presidente del Gobierno sobre restricciones en el ejercicio de la caza, y sobre su disconformidad con la actuación de la Dirección General de Medio Ambiente en cuanto a la ordenación de la actividad cinegética.

– La falta de respuesta a solicitudes de indemnización por responsabilidad patrimonial (8 quejas).

=> La no contestación por el Ayuntamiento de Cabanillas a una solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial.

=> La no contestación por el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud a una solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial.

=> La no contestación por el Ayuntamiento de Estella a una solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial.

=> La no contestación por el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente a una solicitud de pago de una indemnización por responsabilidad patrimonial.

=> La falta de resolución de una solicitud de responsabilidad patrimonial presentada ante el Ayuntamiento de Etayo y la demora en la tramitación del procedimiento

=> La falta de respuesta de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a una solicitud de indemnización de daños por un accidente acaecido al subir a un autobús de transporte urbano comarcal.

=> La falta de respuesta del Ayuntamiento de Pamplona a una reclamación por los daños y desperfectos sufridos en una vivienda, con ocasión de las obras de reurbanización de la calle donde está ubicada.

=> La falta de ejecución por el Departamento de Educación de una Orden Foral por la que se estima parcialmente una reclamación de responsabilidad patrimonial.

– La no resolución de los recursos administrativos interpuestos para impugnar distintos actos de la Administración, o retraso en su tramitación (7 quejas).

=> La no resolución, por el Ayuntamiento de Pamplona, de un recurso de reposición.

=> La no resolución, por el Ayuntamiento de Berriozar, de un recurso de reposición.

=> La no resolución, por el Ayuntamiento de Barañáin, de un recurso de reposición.

=> La no resolución, por el Departamento de Fomento y Vivienda, de un recurso de alzada.

=> => La no resolución, por el Ayuntamiento de Huarte, de un recurso de reposición

=> La tardanza en resolver una queja presentada en el Colegio de Abogados de Pamplona.

=> La disconformidad con la liquidación del finiquito y falta de respuesta al recurso de reposición interpuesto para su impugnación por el Ayuntamiento de Puente la Reina.

### **B) Derecho de acceso y derecho a la información**

– La denegación del derecho de acceso a distintos expedientes administrativos y a la obtención de copias (6 quejas).

=> La denegación, por el Concejo de Larrayoz, del derecho de acceso al texto de una ordenanza en el trámite de alegaciones.

=> La falta de respuesta del Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, a una solicitud de acceso a un expediente administrativo y a una petición de entrevista.

=> La falta de contestación, por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, a una petición de acceso a un expediente administrativo.

=> La negativa, por parte del Ayuntamiento de Pamplona, a facilitar una copia de la documentación integrante en un expediente administrativo.

=> La negativa del Ayuntamiento de Lesaka a permitir el acceso a la documentación integrante de un expediente de contratación pública.

=> La negativa del Ayuntamiento de Puente La Reina a facilitarle la documentación solicitada.

– La denegación del derecho de información de los ciudadanos en distintos procesos administrativos (5 quejas).

=> La solicitud de documentación relativa al cumplimiento, por parte de la Administración, de la reserva de contratos públicos a centros especiales de empleo y centros de inserción sociolaboral.

=> La negativa del Ayuntamiento de Huarte a facilitar la información y las copias de un expediente referente a un embargo.

=> La falta de respuesta, por el Departamento de Educación, a una solicitud de información relativa al cambio de los criterios de concesión de becas para estudios universitarios.

=> La falta de respuesta, por el Ayuntamiento de Ablitas, a una petición de información sobre la normativa que regula la colocación de las terrazas de los bares en la vía pública.

=> La falta de respuesta, por parte del Ayuntamiento de Sangüesa, a la información solicitada sobre el acceso a plazas en un centro para personas con discapacidad

– La falta de respuesta a peticiones de información formuladas en su condición de representante de los trabajadores del Ayuntamiento de Ezcabarte.

– La denegación del derecho de acceso a la información municipal (2 quejas)

=> La denegación del derecho de acceso a la información municipal por el Concejo de Nاربة.

=> La denegación del derecho de acceso a la información municipal por el Ayuntamiento de Pamplona.

– La denegación del derecho de acceso a la información urbanística (6 quejas).

=> La imposibilidad de acceder al estudio de incidencia ambiental de la modificación del Plan de Urbanismo Municipal del Ayuntamiento del Valle de Yerri durante la fase de información pública tras su aprobación inicial.

=> La falta de contestación a un escrito presentado al Ayuntamiento de Pamplona en ejercicio de la acción pública para el cumplimiento del ordenamiento urbanístico.

=> La negativa del Ayuntamiento de Baztan a permitir el acceso a determinada documentación de un proyecto urbanístico.

=> La negativa del Ayuntamiento de Uharterakil a facilitar la información urbanística solicitada.

=> La falta de respuesta del Ayuntamiento de Ochagavía a la solicitud de información urbanística.

=> La falta de resolución, por el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, de una petición de información urbanística.

– La denegación del derecho de acceso a la información medio ambiental (5 quejas).

=> La falta de respuesta del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente a una solicitud de información ambiental, presentada por una entidad dedicada a la protección del medio ambiente, sobre los estudios realizados sobre las especies incluidas en la Orden Foral 351/2010, de 20 de julio, de la Consejera de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

=> La falta de respuesta del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, a una solicitud de información ambiental, cursada por un colectivo ecologista, relativa al castor europeo.

=> El incumplimiento, por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, de la obligación de facilitar en plazo la información ambiental solicitada por una asociación ecologista.

=> La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente de acceso a la información ambiental, solicitada por una entidad dedicada a protección ambiental, sobre las diligencias tramitadas por la contaminación de las aguas del río Etxarro en las cercanías de la población de Zilbeti, producidas por unos vertidos.

=> La insuficiente información medioambiental, facilitada por el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente a un ciudadano, sobre las condiciones de explotación de una granja de patos de cebo.

### **C) Transparencia, participación ciudadana y atención al ciudadano**

– Malestar con los complementos retributivos establecidos para los altos cargos del Gobierno en el anteproyecto de Presupuestos Generales de Navarra para el ejercicio 2012 (9 quejas).

– La disconformidad con la respuesta obtenida de la Policía Foral de Navarra tras la presentación de una denuncia.

– La inadecuada atención inadecuada a los ciudadanos por distintas unidades administrativas (4 quejas).

=> La deficiente información dada en la Oficina de Atención al Ciudadano de Tudela dependiente del Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.

=> La disconformidad con la atención que prestan las unidades de barrio del Ayuntamiento de Pamplona, porque la atención de estos servicios a los ciudadanos se hace en un horario restringido y de mañana.

=> El incorrecto registro de un recurso de alzada presentado en el Registro General del Gobierno de Navarra.

=> El trato incorrecto por parte de la Comisión General de Escolarización (Departamento de Educación).

– La denegación de copias de los archivos administrativos (2 quejas).

=> El desacuerdo con la negativa de la Dirección Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (Administración del Estado) a permitirle el acceso a la documentación relativa a un

expediente iniciado por el promotor de la queja ante dicha Dirección Territorial.

=> La denegación, por el Ayuntamiento de Villava, de acceso al expediente administrativo.

– La negativa del Ayuntamiento de Mendavia a compulsar determinada documentación.

#### **D) Otros**

– La disconformidad con el Ayuntamiento de Bera por incumplimientos formales en un proceso expropiatorio.

– La disconformidad con la modificación de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General, que impide el voto en las elecciones municipales a los españoles residentes en el extranjero.

– La disconformidad con el sistema de voto por correo.

– La desavenencia con el procedimiento de verificación de la residencia para la inscripción en el padrón municipal de Pamplona.

– El desacuerdo con la denegación, por el Ayuntamiento de Viana, de un local para la celebración de reuniones de una asociación de vecinos.

– La imposibilidad de inscribir en el Registro de Asociaciones del Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior el cambio de titularidad de la Junta Directiva, por negarse a firmar los cargos salientes.

– La disconformidad con el procedimiento de baja en el Instituto Social de las Fuerzas Armadas.

#### **2.2.10. Hacienda**

Las quejas registradas en esta materia fueron 45, número similar al registrado en 2010, que fue de 41 quejas. El porcentaje de representación sobre el total es del 5%.

Las quejas respondieron a los siguientes motivos:

##### **A) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra**

– La disconformidad con la liquidación tributaria efectuada en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (4 quejas).

– El desacuerdo con la liquidación provisional efectuada por la Hacienda Tributaria de Navarra para revisar la cuota diferencial del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

– La modificación realizada por la Hacienda Tributaria de Navarra en la autoliquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, por

no estimar justificada la reducción practicada por la condición de persona asistida de su padre.

– La falta de coordinación entre unidades dependientes de la Hacienda Tributaria de Navarra al exigir, y posteriormente anular, un recargo improcedente por el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

– La repercusión tributaria, en la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la donación de dos tercios de un bien que realizó a un familiar.

– La negativa de la Hacienda Tributaria de Navarra a permitir la corrección de un error en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, así como la disconformidad con la imposición de una sanción tributaria.

– La no aplicación de la exención prevista en la normativa del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas por reinversión en vivienda habitual, por haber transcurrido el plazo máximo para adquirir la nueva vivienda.

– La sanción tributaria impuesta por falta de tributación, por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones, de la donación a su hija de un usufructo temporal de participaciones en una cooperativa.

– La sobrevaloración de una vivienda, en aceptación de herencia, a efectos de la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

– La demora, por parte del Departamento de Economía y Hacienda, en la inscripción del solicitante en el censo de beneficiarios del gasóleo profesional.

– El embargo practicado por la Hacienda Tributaria de Navarra, por exceso en su importe.

– La demora en la tramitación de un procedimiento de recaudación tributaria, consistente en la reclamación de una deuda, que ha derivado en la imposibilidad de percibir una ayuda del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

– El no reconocimiento, a efectos tributarios, de un hijo a su cargo.

##### **B) Tributos locales**

– La exacción de dos tasas por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en un único inmueble (3 quejas).

– El desacuerdo con el importe de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos por considerarla injusta y abusiva (2 quejas).

– El criterio establecido por la Mancomunidad de la Ribera del alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la exacción de la tasa de residuos sólidos urbanos (2 quejas).

– El cobro de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en un inmueble considerado como local comercial, tratándose de una vivienda.

– La solicitud de devolución de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en una vivienda inhabitable.

– La falta de emisión de un certificado por parte de un Ayuntamiento sobre la inutilización de un piso, y el posterior cobro de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos por la Mancomunidad de la Ribera.

– La exigencia del pago de una tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos sobre viviendas propiedad de una promotora que no han sido transmitidas todavía.

– La disconformidad con la superficie atribuida a una parcela en el catastro.

– La inaplicación de la exención en el Impuesto de Matriculación para personas con discapacidad, por exceso de potencia fiscal de su vehículo.

– El procedimiento de declaración de derivación de responsabilidad subsidiaria ante el impago de la liquidación presentada en concepto de Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

– La disconformidad con la diligencia de embargo girada por un Ayuntamiento frente a su hijo.

– El embargo practicado por impago del Impuesto de Circulación de un vehículo dado de baja en la circulación hace ocho años.

– La disconformidad con el hecho de tener que abonar la cuota correspondiente a su vivienda y la obligación de realizar, además, el Auzolan por otra propiedad.

– La desavenencia con la tarificación establecida para el Impuesto de Actividades Económicas por un Ayuntamiento.

– El recargo impuesto sobre una cuota debida por el Impuesto de plusvalía.

– El importe girado en concepto de Contribución Territorial y la disconformidad con la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos.

– La exigencia de la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios (ORVE) del pago de tasas no previstas en Ordenanza Municipal para obtener la devolución de la fianza depositada por la construcción de su vivienda.

– La disconformidad con la modificación catastral efectuada.

– La no modificación de la titularidad de su vivienda en los registros municipales, y el desacuerdo con la domiciliación bancaria de los impuestos municipales.

– La no devolución de las tarifas abonadas para el acceso a las piscinas municipales.

– La no devolución de la cuota de inscripción en un curso municipal.

– El giro del impuesto de circulación de dos vehículos por la falta de pertenencia de estos, a la fecha del giro del impuesto, a quien figura como sujeto pasivo.

### **C) Agencia Tributaria del Estado**

– El requerimiento de acreditación remitido con ocasión de la interposición de un recurso de reposición frente a varios actos recaudatorios.

– La denegación de la ayuda por nacimiento de hijo motivada por la demora en la inscripción de la adopción de este en el Registro Civil

– El embargo practicado en ejecución de una sanción.

### **2.2.11. Industria**

En esta materia se recibieron dos quejas, que fueron las siguientes:

– La disconformidad y malestar de 8.583 productores de energía fotovoltaica de Navarra con el 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 considerar que, con el nuevo régimen jurídico y económico derivado de dicho Real Decreto, las familias productoras navarras tendrían una merma de sus ingresos en torno al 28% de media, dejando de ingresar entre 3.500 y 4.000 euros brutos por titular al año, amén de considerar que se vulneraban distintos principios y derechos constitucionales, entre ellos, los de seguridad jurídica, interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos e irretroactividad de las disposiciones desfavorables a los derechos.

– La imposibilidad de obtener el certificado de eficiencia energética para una vivienda unifamiliar,



motivada por el hecho de que dicho certificado únicamente se puede obtener por vía telemática.

### **2.2.12. Interior**

Las quejas registradas en esta materia fueron 24 (3% del total), frente a las 36 (3,8%) del año 2010.

Dentro de esta materia, las quejas sobre la Administración penitenciaria fueron 10. Por otra parte, se registraron 8 quejas sobre discrepancias de los ciudadanos con actuaciones policiales, 2 sobre procedimientos sancionadores, 3 sobre protección de datos de carácter personal, y una sobre trámites de carácter administrativo

Las quejas fueron motivadas por:

#### **A) Actuaciones policiales**

– El trato dado por agentes de la Policía Municipal (3 quejas).

– La discrepancia con las actuaciones llevadas a cabo por la Policía Municipal en un accidente de tráfico.

– La inactividad de las Administraciones públicas ante una pintada con el anagrama de E.T.A. en una localidad de Navarra.

– La actuación de la Brigada de Extranjería de la Policía Nacional de Pamplona en el procedimiento de expulsión de una persona de nacionalidad extranjera.

– Los posibles malos tratos por parte de agentes de la Policía Nacional.

– Considerar excesivas las funciones inspectoras llevadas a cabo por la Policía Foral en el control del cumplimiento de la normativa de aplicación de tenencia de animales domésticos (perros).

#### **B) Administración penitenciaria**

– La denegación de permisos de vis a vis en centros penitenciarios (2 quejas)

– Las condiciones establecidas para la celebración de la boda de un interno en un centro penitenciario, por la obligación de acudir a la ceremonia inmovilizado con esposas y por la restricción, a dos miembros por familia, de los asistentes a la celebración de la boda.

– La detención e ingreso en un centro penitenciario de Niza de jóvenes que acudieron a dicha localidad a participar en una manifestación contra la cumbre del G-20.

– El traslado de un recluso a otro centro penitenciario.

– La deficiente calidad de la comida en el Centro Penitenciario de Pamplona.

– Las condiciones de estancia en un centro penitenciario.

– El traslado, en un centro penitenciario, de un módulo de personas mayores a un módulo de jóvenes.

– La solicitud al Consulado de España en Tánger de los informes médicos sobre el estado de salud de un recluso en una prisión de Tánger.

– El sistema empleado por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias para baremar los gastos que determinan la concesión de las becas de ayuda para libros, así como la falta de contestación respecto a la concesión o no de dicha beca.

#### **C) Procedimientos sancionadores**

– La incoación de un expediente sancionador tramitado por la Delegación del Gobierno en Navarra por la participación en una manifestación no autorizada.

– La apertura de un expediente sancionador por incumplimiento del horario de cierre de un bar.

#### **D) Protección de datos**

– La cesión de datos personales, obrantes en las bases de datos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, al Ministerio Fiscal y al Abogado del Estado en un proceso judicial.

– El incumplimiento por un Ayuntamiento de la normativa de protección de datos, por la instalación de cámaras de video vigilancia en varias calles sin que, junto a ellas, se hubiera colocado un aviso o cartel advirtiendo de la presencia de dichas cámaras.

– La denegación, por parte de la Policía Foral, de la cancelación de datos de carácter personal cuando se habían archivado por el Juez instructor los hechos a los que se refieren tales datos, al no apreciarse delito.

#### **E) Trámites administrativos**

– El cambio de número de su Documento Nacional de Identidad por hallarse este duplicado.

### **2.2.13. Justicia**

En esta materia las quejas registradas fueron 30, frente a las 38 del año 2010. Estas quejas representan el 3,5% del total, porcentaje similar al del año precedente.

En cuanto al contenido:

- 8 quejas versaron sobre la disconformidad de los ciudadanos con distintas actuaciones judiciales;

- 5, sobre disconformidad con las sentencias dictadas;

- 4, sobre disconformidad con la ejecución de las sentencias;

- 5, sobre la actuación profesional de abogados y colegios profesionales;

- 3, sobre la dilación de los procesos judiciales;

- 3, sobre el funcionamiento de los registros;

- 1, sobre la Administración electoral;

- y, una sobre la implantación de la Administración electrónica en la Administración de Justicia.

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

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

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

#### **A) Administración de Justicia**

- El desacuerdo con el desarrollo de los procedimientos judiciales, en particular con los trámites de admisión y práctica de prueba (8 quejas).

- La dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales (3 quejas).

- La disconformidad con la ejecución de las sentencias (4 quejas).

- Discrepancias con las decisiones judiciales adoptadas (5 quejas).

#### **B) Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales**

- La disconformidad con la actuación profesional de los abogados designados por el turno de oficio (2 quejas).

- La negativa de un abogado a intervenir en un procedimiento del turno de oficio asignado a través del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.

- La falta de actuación del Colegio de Abogados ante la actuación negligente de uno de sus colegiados, y la falta de contestación a la reclamación interpuesta por el ciudadano.

- La disconformidad con la negativa del Colegio de Abogados a asignarle otro abogado por el turno de oficio.

#### **C) Registros públicos**

- La negativa del Registro Civil de Pamplona a inscribir una adopción formalizada en Etiopía.

- La demora en la resolución de un expediente de obtención de nacionalidad española.

- La denegación de una inscripción matrimonial en el Consulado de España en Orán.

#### **D) Administración electoral**

- La incorrecta aplicación por la Junta Electoral de Zona de las Instrucciones de la Junta Electoral General sobre impedimentos y excusas justificadas para los cargos de Presidente y Vocal de las Mesas Electorales, por la negativa a relevar del cargo de miembro de la mesa electoral a una ciudadana, tras la alegación efectuada sobre su condición de madre de un bebé menor de nueve meses.

#### **E) Implantación de la Administración electrónica**

- La imposibilidad de presentar, a través del correo electrónico, demandas, escritos o recursos, ante los diferentes órganos judiciales de Navarra.

#### **2.2.14. Juventud y Deporte**

En esta materia se presentaron 7 quejas, que representan el 1% del total, siendo el porcentaje similar al del año anterior, en el que se presentaron 5 quejas.

Los hechos que motivaron las quejas fueron:

- La pasividad de una entidad local ante la vulneración de la seguridad de los usuarios de las piscinas cubiertas por la ausencia del socorrista en determinados intervalos de tiempo en los que permanece en el control de acceso de las instalaciones.

– La incorrecta actuación de un miembro de la Junta Gestora de la Federación Navarra de Ciclismo en una reunión.

– El criterio establecido para determinar el momento, a partir del cual, los niños que cumplan cuatro años deben abonar las tasas por utilización de las instalaciones deportivas de una localidad, que consiste en señalar que el abono procederá “desde el trimestre en que el niño cumple cuatro años”.

– El malestar provocado por la negativa de un club deportivo a permitir la incorporación de uno de sus jugadores a otro equipo deportivo en el que puede jugar en una categoría superior.

– La declaración de “no apto” en el curso de Formación de Formadores impartido por una Escuela de tiempo libre.

– La modificación unilateral del precio establecido para la impartición de unos cursos de ocio.

– La exigencia del requisito de nacionalidad para participar en competiciones organizadas por una Federación deportiva de Navarra, y la prohibición de participar a jugadores con nacionalidad de los países de la Unión Europea.

### 2.2.15. Medio ambiente

Las quejas presentadas fueron 39, que representan el 5% del total. En este área se ha producido un crecimiento respecto al número de quejas registradas en 2010, que fueron 29, con un porcentaje de representación sobre el total de 3%.

En cuanto a su contenido, el mayor número de quejas versó sobre la contaminación acústica (los ruidos), concretamente, lo fueron 24 quejas de las 39 recibidas.

Fueron hechos determinantes de las quejas recibidas:

#### A) Contaminación acústica

– Las molestias en el domicilio por la actividad desarrollada en bajeras de ocio “piperos” (5 quejas).

– Las molestias ocasionadas en el domicilio por la actividad de los locales de ocio, en concreto, bares y cafeterías (3 quejas).

– Las molestias en el domicilio generadas por el tráfico rodado en una calle adoquinada en el casco urbano, concretamente en el cruce de una avenida y una calle, donde se ubican varias viviendas (2 quejas).

– Las molestias en el domicilio por los ruidos que se generan en un barrio, provenientes de:

=> Conciertos nocturnos de rock en locales muy pequeños sin permiso para música en vivo y en casas de vecinos.

=> Cuadrillas de jóvenes que generan ruido durante toda la noche en los bancos de la plaza.

=> Al amanecer, por el turno de la maquina barredora con ruido sordo y pitidos.

– Las molestias sufridas por 118 personas en sus domicilios por el ruido que genera en la calle la reunión, en horario nocturno, de jóvenes celebrando “botellones”, y la falta de medidas adecuadas del Ayuntamiento para resolver la situación que padecen los vecinos afectados.

– La pasividad municipal ante los ruidos y las vibraciones procedentes de una bomba de calor.

– Las molestias ocasionadas por el sonido del reloj y las campanas de una iglesia.

– Las molestias por los ruidos provenientes de la recogida de los residuos de los contenedores de basuras.

– Las molestias en el domicilio, causadas por los ruidos de los autobuses del transporte urbano comarcal.

– La pasividad municipal ante las denuncias presentadas por las continuas molestias ocasionadas por los ruidos que originan los vecinos en un inmueble.

– Las molestias por el ruido nocturno que se produce en la calle, y, en concreto, por el ocasionado por las actividades recreativas que el Ayuntamiento organiza en dicha calle.

– Los ruidos producidos por las actividades realizadas en un polígono industrial situado a escasos metros de un domicilio.

– La inactividad de la Policía Foral ante las denuncias efectuadas por ruidos.

– Las molestias por los ruidos provenientes de una fábrica de estampaciones de metal.

– El ruido excesivo por el tráfico de la PA-30 a su paso por un concejo.

– Las molestias ocasionadas por el ruido provocado por un evento musical en las fiestas patronales de una localidad, por la instalación en la calle, con autorización del Ayuntamiento, de una barra de bar y seis amplificadores, para su funcionamiento de las 11:30 h. de la mañana hasta las 3:00 h. de la madrugada.

– Las molestias por ruidos generados por una cámara frigorífica y los compresores de una frutería sita en los bajos de un domicilio.

### **B) Intervención para la protección medioambiental**

– La disconformidad con el procedimiento por el que se declara el cese de efectos de las licencias de actividad clasificada y de apertura para una “panadería-pastelería con cafetera”, y se decreta la clausura del local con la suspensión del suministro de agua y energía eléctrica.

– La resolución de un Ayuntamiento por la que se clausura la cocina de un bar por incumplimiento de las condiciones requeridas para el ejercicio de la actividad.

– Las molestias de paso en la vía pública por la instalación de una terraza-velador que genera dificultades a los vecinos para acceder a sus domicilios.

– La inactividad municipal ante el incumplimiento, desde hace más de once años, de la normativa urbanística y medioambiental de unos garajes.

### **C) Protección del medio natural**

– Los daños provocados en una parcela por las obras de la Confederación Hidrográfica del Ebro.

– La inactividad de la Administración, que no derriba una presa o azud y un puente ubicados en el centro de la localidad, y cuya existencia provoca inundaciones en la localidad por la ocupación de las llamadas zonas inundables y la gran cantidad de obstáculos al fluir de las aguas.

### **D) Fauna silvestre y otros animales**

– La desestimación, por parte de un Ayuntamiento, de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños producidos por conejos en unas fincas de propiedad privada, sembradas en el año 2010.

– La necesidad de establecer medidas de protección en Navarra para la perdiz, que se encuentra en peligro de extinción.

– El desacuerdo con la cuota que se le aplica por cazar en un coto.

### **E) Antenas y bases de telefonía**

– La inactividad del Ayuntamiento ante el incumplimiento, por parte de una empresa de telefonía, de la orden de retirada de una antena de telefonía móvil instalada sin licencia.

– La instalación de varias bases de telefonía móvil (3 quejas).

### **F) Residuos**

– El cambio de ubicación de unos contenedores de basura que son de uso exclusivo de varios locales de ocio (bares), y que perjudica a los vecinos de un inmueble, en cuya puerta se ubican.

### **G) Otras**

– La deficiente organización y funcionamiento del Consejo Navarro de Medio Ambiente, con perjuicio para la participación de las organizaciones de defensa del medio ambiente.

### **2.2.16. Obras públicas**

En esta materia las quejas fueron 10, que representan el 1% del total, frente a las 13 (1,4% del total) del año 2010.

Las quejas respondían a los siguientes hechos:

– La falta de solución por la Administración a la desaparición, con motivo de las obras de la Autovía Pamplona-Logroño, de un camino agrícola que daba acceso a dos fincas, y la falta de respuesta ante la solicitud de información presentada.

– La disconformidad con el trazado del tren de alta velocidad (TAV) a su paso por Navarra.

– La depreciación que ha experimentado el negocio del promotor de la queja como consecuencia de la ejecución de diversas obras públicas en la vía pública.

– El deficiente estado de una calle en un municipio y la inactividad municipal ante dicha situación.

– La inactividad del Ayuntamiento ante las deficientes e inapropiadas condiciones de una escollera de sujeción de la ladera sobre la que se sitúan varias viviendas en una localidad.

– La falta de limpieza de la suciedad existente en la carretera N-240, a su paso por una localidad, motivada por las obras de la autovía Pamplona-Jaca.

– Los desperfectos ocasionados en una propiedad particular con motivo de unas obras municipales de repavimentación y construcción de un carril-bici.

– La falta de reparación de un talud en el que existe corrimiento del terreno y grietas.

– La demora en el pago de la cantidad debida tras la expropiación de tres parcelas de propiedad privada para la ejecución de obras públicas.

– La no respuesta a la reclamación presentada por los daños y perjuicios ocasionados en una propiedad privada por la ejecución de una obra pública.

### **2.2.17. Sanidad**

En esta materia se presentaron 32 quejas (4% del total) frente a las 65 quejas (7% del total), que se formularon en 2010.

De las 32 quejas:

– 16 se refirieron a derechos de los usuarios del sistema sanitario, de ellas 3 versaron sobre listas de espera;

– 7, a prestaciones sanitarias y reintegro de gastos;

– 5, a atención clínica en general;

– 3, a prestaciones farmacéuticas; y

– 1, a salud pública;

Los motivos de las quejas fueron:

#### **A) Derechos de los usuarios del sistema sanitario**

– La denegación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la prestación sanitaria de fecundación “in vitro” a parejas con un hijo (4 quejas).

– La demora en un tratamiento por infertilidad.

– La negativa a practicar una fecundación “in vitro” con diagnóstico genético preimplantacional.

– La denegación de la prestación sanitaria de atención bucodental a un paciente con síndrome de Marfan.

– La demora en la apertura del Centro de Salud de Sarriguren.

– El desacuerdo con la fecha fijada para una consulta de psiquiatría de un paciente afectado gravemente por una enfermedad mental, que se ha establecido en dos meses.

– La insuficiencia de ayudas para afrontar los gastos generados por la atención y la asistencia sanitaria que precisa una niña de cuatro años con insuficiencia renal crónica en tratamiento mediante diálisis peritoneal nocturna, y que es portadora de gastrostomía.

– La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a practicar una intervención para la extracción de una aguja insertada en el costado lumbar izquierdo de una paciente, y la falta de justificación de los motivos de dicha denegación.

– La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la derivación de un menor de edad a un centro privado para continuar la atención especializada que requiere.

– La demora en la práctica de una intervención quirúrgica a un paciente oncológico.

– La supresión de revisiones pediátricas de seguimiento evolutivo de los bebés de tres, cinco y siete meses, en un centro de salud.

– La decisión de alta médica y la falta de seguimiento de la enfermedad.

– La negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a dar tratamiento sanitario a un menor de edad de nacionalidad extranjera que disfruta de estancias temporales durante los meses de verano, en régimen de acogimiento, en Navarra.

#### **B) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos**

– La denegación del reintegro del coste de los medicamentos requeridos en tratamientos de fertilización realizados en centros sanitarios de carácter privado (2 quejas).

– La denegación de la financiación de determinados medicamentos que precisan sus hijos con enfermedades crónicas.

– La negativa por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a facilitar una botella de oxígeno B-5.

– La denegación, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de una solicitud de reintegro de gastos generados por una intervención quirúrgica realizada en un centro privado.

– La falta de devolución de la cantidad indebidamente satisfecha por asistencia sanitaria recibida.

– La negativa, por parte de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), al reintegro de cantidades abonadas como gastos en atención sanitaria.

#### **C) Atención clínica en general**

– La deficiente atención dispensada a un paciente de avanzada edad, al hacer uso de la prestación de transporte sanitario para recibir un tratamiento de radioterapia en el Hospital de Navarra.

– La negativa a la atención médica tras una lesión que padeció durante las pasadas fiestas de San Fermín, y la falta de contestación a las reclamaciones presentadas en relación con el asunto.

- Negligencias médicas (3 quejas).

#### **D) Prestaciones farmacéuticas**

– La denegación, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de la financiación de gastos farmacéuticos por las recetas emitidas en otras Comunidades Autónomas (2 quejas).

– La demora en la autorización para la apertura de una farmacia.

#### **E) Salud pública**

– La disconformidad con la normativa reguladora de la tenencia y protección de animales de un Ayuntamiento.

### **2.2.18. Seguridad Social**

Las quejas relativas a Seguridad Social fueron 18, número igual al de las quejas presentadas en 2010. Estas quejas representan un 2% del número total de las registradas, porcentaje prácticamente igual que el del año 2010, que fue de un 1,9%.

Los hechos causantes de estas quejas son los siguientes:

#### **A) Pensiones y prestaciones**

– La denegación, por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la pensión del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI).

– La disconformidad con el montante de la pensión de jubilación reconocida por las diferencias existentes, en el cálculo de esta, entre los trabajadores por cuenta propia y los trabajadores por cuenta ajena.

– La denegación de la pensión de viudedad solicitada.

– La solicitud de modificación del artículo 174 de la Ley General de la Seguridad Social, en la redacción dada por la Ley 40/2007, en lo que se refiere al acceso de la pensión de viudedad para las parejas de hecho, por considerar que los requisitos que contiene el precepto para el reconocimiento de la pensión de viudedad perjudican a las parejas de hecho respecto a los matrimonios.

– La disconformidad con la cuantía de la pensión de viudedad que tiene reconocida.

#### **B) Declaración de incapacidades**

– La acumulación de dos procesos de incapacidad temporal por diferentes patologías (2 quejas).

– La concesión del alta laboral emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

– La fijación por el Instituto Nacional de la Seguridad Social de la fecha de una baja laboral por un accidente laboral.

– La negativa por parte del Instituto Nacional de Seguridad Social a reconocerle la incapacidad permanente en cualquiera de sus grados.

– La disconformidad con la propuesta de resolución del Equipo de Valoración de Incapacidades de la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la que se propone su alta médica.

#### **C) Pagos y reintegros**

– La falta de abono, por el Estado francés, de diversas cantidades correspondientes a la pensión de un familiar.

– La decisión de la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social, de iniciar un procedimiento para la revisión de complemento de mínimos que tiene reconocido y el reintegro de prestaciones indebidas (2 quejas)

– El requerimiento del reintegro de prestaciones indebidas por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social a su madre.

– La resolución cautelar de embargo dictada por la Tesorería General de la Seguridad Social contra la empresa en la que trabajan, por ser responsable solidaria por sucesión empresarial de las deudas contraídas con la Tesorería General de la Seguridad Social por la empresa a la que suceden.

– La disconformidad con las deducciones practicadas en la pensión que tiene reconocida por embargos judiciales.

– El embargo practicado por parte de la Dirección Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social por cantidad adeudada.

### **2.2.19. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas**

Las quejas presentadas fueron 29, frente a las 25 registradas en 2010. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total se mantiene en torno al 3%.

Los hechos que motivaron las quejas fueron:

#### **A) Servicios públicos**

– Un deficiente funcionamiento del Servicio de Correos.

– La deficiente conservación de un terreno comunal.

– Las dificultades de captación de la señal de televisión digital terrestre en Arraioz (Baztan).

– La falta de prestación de los servicios mínimos de alumbrado y asfaltado en una zona situada a doscientos metros del núcleo urbano de una localidad.

– Las deficiencias en el acceso a la localidad, por la ausencia, en el cruce de acceso a dicha localidad, de un “durmiente” para reducir la velocidad y de un paso de cebra para facilitar el trasiego de los vecinos de la zona.

– El deficiente estado de conservación de un espacio público, por la suciedad y residuos acumulados.

– La ubicación en la fachada lateral de una vivienda de dos contenedores de basura.

– La inexistencia de una plataforma elevadora para personas con movilidad reducida en la estación de ferrocarril.

– La realización del servicio de limpieza de las calles mediante el uso de máquinas barredoras.

– La inactividad de la Junta Municipal de Aguas ante una solicitud de instalación de contadores individuales de agua para jardines.

– La facturación girada por el consumo de agua tras una avería.

– La inexistencia de un paso de peatones apropiado para unir un municipio con otro colindante.

– La falta de abastecimiento de agua a los vecinos de una urbanización.

– La falta de alumbrado público que afecta a dos portales de una nueva urbanización.

– La inactividad del Ayuntamiento ante una solicitud de revisión de los desagües generales de la localidad.

– El corte del suministro de agua, por parte de una Mancomunidad de Servicios, por unos impagos de la tasa de basura de un local comercial que carece de la licencia de apertura.

– La disconformidad con las condiciones que le exige una Mancomunidad de Aguas para el abastecimiento y saneamiento de la vivienda que está construyendo.

– La no prestación del servicio de recogida de basura, a pesar del giro periódico de la tasa correspondiente a la prestación de este servicio.

– La sanción impuesta en un procedimiento sancionador en materia de transportes terrestres.

– La inactividad municipal ante la suciedad provocada en jardines y zonas de tránsito peatonal por perros.

### **B) Responsabilidad patrimonial**

– La denegación de indemnizaciones por responsabilidad patrimonial por distintas caídas en la vía pública (3 quejas).

– La inadmisión a trámite de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por un alumno en la clase de Educación Física.

– La falta de reparación de los daños causados en una propiedad privada como consecuencia de un derribo de un edificio colindante.

– Las filtraciones y humedades a raíz de las obras de pavimentación y canalización de servicios llevadas a cabo por el Ayuntamiento.

– La denegación de una indemnización por los daños sufridos al saltar una vaca al callejón durante la celebración de un espectáculo taurino.

– La desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños causados por el mobiliario urbano.

– La disconformidad con la cuantía abonada en concepto de responsabilidad patrimonial por los daños causados por la negligencia de un operario municipal.

#### **2.2.20. Trabajo**

En esta materia las quejas presentadas fueron 11, frente a las 8 presentadas en 2010. El porcentaje de representación sobre el total es de un 1%.

Los hechos que se ponían de manifiesto en las quejas eran los siguientes:

– La denegación de una subvención para el empleo de jóvenes autónomos.

– La suspensión de la percepción del subsidio de desempleo con obligación de reintegro de las prestaciones indebidamente percibidas.

– La suspensión del subsidio por desempleo.

– El no pago de una subvención concedida para la realización de cursos de formación para personas desempleadas.

– La disconformidad con la regulación establecida en el Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo, respecto

a las ayudas y bonificaciones a la contratación de personas con discapacidad, debido a la necesidad de optar entre las bonificaciones y descuentos a empresarios.

- La deficiente situación respecto de derechos laborales y prestaciones socio-laborales en la que se encuentran los becarios titulados universitarios que desempeñan su labor en empresas privadas.

- El desacuerdo con el régimen jurídico de los becarios titulados universitarios que desempeñan su labor en la Administración de la Comunidad Foral

- La no respuesta a una solicitud de su vida laboral en prisión.

- La exclusión del procedimiento de selección de empresas para actividades de formación de tecnólogos sin ofrecer trámite de subsanación de la documentación.

- La denegación de la prestación de desempleo por ser familiar del empresario y poseer un porcentaje de participación.

- Las dificultades para acceder al empleo.

#### **2.2.21. Tráfico**

En esta materia las quejas presentadas fueron 43, frente a las 36 del año precedente. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total pasa de un 3,9% en 2010 a un 5% en 2011.

Las quejas exponían lo siguiente:

- La disconformidad con los procedimientos sancionadores tramitados para la imposición de sanciones por infracciones a la normativa de tráfico y con las sanciones impuestas (24 quejas).

- El desacuerdo con los procedimientos de ejecución de sanciones por infracciones a la normativa de tráfico (7 quejas).

- Las discrepancias con las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Navarra en la resolución de varios recursos de alzada interpuestos contra sanciones por infracciones a la normativa de tráfico (2 quejas).

- La falta de recepción en su domicilio de la tarjeta de residente para estacionar en zona azul el año 2011.

- El desacuerdo con la anulación de la tarjeta de residente para estacionar en zona azul.

- La inadecuada actuación de miembros de la Guardia Civil, con peligro para la seguridad de tráfico.

- La falta de plazas de aparcamiento para residentes en el casco viejo.

- La inactividad municipal ante el tránsito de camiones por una calle, que está afectando a la cimentación y a la fachada de una vivienda.

- La inactividad municipal ante la obstaculización de la entrada a un garaje.

- La inactividad ante el deterioro de una zona ajardinada por el estacionamiento indebido de un vehículo.

- La inactividad de la Administración pública ante la realización de cursos para la obtención del certificado de aptitud profesional para conductores (CAP) en centros no autorizados.

- La disconformidad con la ubicación de un supermercado en el núcleo urbano y con el tráfico que genera para su abastecimiento.

- El desacuerdo con los requisitos que exigidos por la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para poder realizar el examen práctico para la obtención del carnet de conducir de ciclomotor por libre.

#### **2.2.22. Urbanismo**

Las quejas en materia de urbanismo fueron 32, número similar al de las quejas registradas en 2010, que fueron 35. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es del 3,7%.

En concreto, las quejas respondían a la siguiente motivación:

##### **A) Planeamiento urbanístico**

- La disconformidad con la aprobación de un Plan Parcial en la localidad de Viana, por la falta de viabilidad económica y de justificación del desarrollo que contiene.

- La disconformidad con la aprobación definitiva del Plan Municipal de Egüés, por defectos procedimentales en su tramitación, por la no justificación de las necesidades residenciales y por la ausencia de crecimiento programado.

- Los retrasos en la aprobación y ejecución del Plan Municipal de urbanismo de Estella.

##### **B) Gestión urbanística**

- El desacuerdo con la ejecución de la reparcelación de una Unidad de Ejecución del Plan Municipal de Olite.

- La falta de devolución, por un Ayuntamiento, de la fianza constituida en concepto de aval por construcción y urbanización de unas obras finalizadas hace dos años.



- El incumplimiento, por un Ayuntamiento, de lo dispuesto en un convenio de gestión urbanística.

- Las discrepancias en torno a la urbanización de un polígono industrial.

- La disconformidad con la exigencia, por un Ayuntamiento, de la cesión de aprovechamiento urbanístico.

- Las discrepancias entre el Ayuntamiento y un vecino de la localidad respecto a la titularidad, pública o privada, de unos terrenos.

### **C) Protección de la legalidad y disciplina urbanística**

- El desacuerdo con la exigencia, por parte de un Ayuntamiento, de la reparación del muro medianero existente entre dos inmuebles.

- La disconformidad con la concesión de una licencia de obras para la instalación de un ascensor.

- La falta de ejecución, por un Ayuntamiento, de una actuación dirigida a evitar humedades en los pisos superiores a un local municipal.

- La disconformidad con las condiciones impuestas para la obtención de una licencia de primera ocupación.

- La inseguridad, oscuridad y suciedad de una calle, que se ve agravada por la rehabilitación de un edificio de gran altura.

- La disconformidad con la concesión de una licencia de obras para la construcción de un edificio de viviendas en el casco urbano de una localidad.

- La falta de resolución de una concesión de licencia de obras y deficiente accesibilidad a una vivienda.

- La disconformidad con la ejecución de una obra en un local colindante, así como por la utilización, en la ejecución de dicha obra, del dominio público.

- La denegación de una licencia de primera ocupación por el incumplimiento de requisitos que no fueron solicitados al conceder la licencia de obras.

- La disconformidad con la exigencia, impuesta por el Ayuntamiento, de constitución de un aval bancario como condición para la concesión de la licencia de primera ocupación, con la obligación de urbanizar un vial público e indemnizar a un tercero por la construcción de una obra ilegal en suelo público.

- El desacuerdo con la sanción impuesta por vulneración de la legalidad urbanística, así como con la obligación de restaurar el orden infringido, por considerar que se ha producido un trato desigual ante supuestos de hecho iguales.

- La inactividad municipal ante una construcción en suelo no urbanizable.

- La inactividad municipal ante un edificio en estado de ruina.

- El desacuerdo con la instalación, por el Ayuntamiento, de un barracón que funciona como parada de autobús, en un terreno que se configuró como calle para facilitar los accesos a una nave industrial.

- La colocación de un poste eléctrico sin licencia.

- La afección a la fachada de una vivienda por la instalación continua de cableado.

- El desacuerdo con la concesión de licencia de obras para la construcción de cierres en contra de las previsiones de la normativa urbanística.

- La ejecución de obras contraviniendo la licencia y la desatención a la denuncia formulada.

- La inactividad municipal ante la denuncia de la situación de ruina de un edificio, y la falta de resolución de sus solicitudes.

- El incumplimiento, por el Ayuntamiento, de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, por la que resuelve la concesión de una licencia de obras.

- El desacuerdo con la construcción de una obra ilegal, y con la posterior modificación de la normativa urbanística de la localidad para su legalización.

- La pasividad municipal ante el deterioro de varios edificios.

### **D) Otras**

Los defectos procedimentales en la tramitación de una licencia de actividad para la apertura de un local comercial.

#### **2.2.23. Vasuence/Euskera**

En esta materia las quejas presentadas han sido 69, que representan el 8% de las registradas en 2011. En el año 2011 fueron 78, con un porcentaje similar de representación. La mayor parte de estas quejas han sido remitidas, como en años anteriores, por la fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos-*Behatokia*.

Las quejas presentadas versaron sobre:

– 18, sobre las relaciones escritas con los ciudadanos, que no se pudieron desarrollar en euskera;

– 15, sobre la edición de impresos, folletos y material divulgativo de distintas Administraciones Públicas, por estar solo en castellano;

– 14, sobre la falta de prestación de servicios en euskera por las Administraciones públicas a los ciudadanos que demandan ser tratados o contestados en esta lengua;

– 9, sobre la imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública cuando así lo solicitaron los ciudadanos;

– 6, sobre rotulaciones de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos, por aparecer también únicamente en castellano;

– 5, sobre la determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra, en que no se tiene en cuenta el euskera como mérito o como requisito;

– 1, sobre la falta de apoyo al fomento del euskera en los medios de comunicación social; y

– 1, sobre la regulación del uso del euskera en la Ordenanza municipal de Baztan por considerar que su objetivo es la exclusión del castellano en el municipio, a través de su desaparición del ámbito administrativo.

#### **2.2.24. Vivienda**

En esta materia se presentaron 37 quejas, frente a las 26 registradas en 2010. Estas quejas representan el 4,3% del total, frente al 2,8% del año 2010.

Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

##### **A) Acceso a una vivienda y régimen jurídico de las viviendas de protección pública**

– La discrepancia con la valoración económica de una vivienda, efectuada por la Administración pública, en un procedimiento de adjudicación de otra vivienda por inadecuación de esta.

– La imposición de una fianza y del pago de una mensualidad de renta para la reserva de una vivienda adjudicada bajo el programa de “alquiler joven”.

– La denegación del visado de compraventa de una vivienda de protección pública por el hecho

de ser propietarios de dos viviendas, ambas inadecuadas.

– La disconformidad con la vivienda ofrecida por la Administración pública por inadecuación de la actual, motivada por la imposibilidad de hacer frente al pago del alquiler de la misma.

– La denegación de una vivienda en régimen de alquiler, por no cumplir el requisito de empadronamiento en el municipio.

– La negativa de un Ayuntamiento a aceptar la formulación de un sexteo en la subasta de una vivienda municipal.

– La denegación de la calificación provisional de una vivienda protegida.

– La imposibilidad de acceder a una vivienda de protección oficial de alquiler y de alquiler con opción de compra, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones.

– La solicitud de revisión del precio del contrato de arrendamiento de vivienda pública protegida por disminución de ingresos motivada por el fallecimiento de un miembro de la unidad familiar.

– La necesidad imperiosa de vivienda por las malas condiciones de habitabilidad del lugar donde reside.

– La falta de tramitación, por la Administración pública, de una solicitud de vivienda adaptada en régimen de alquiler, motivada por las gravísimas dificultades de desplazamiento del solicitante, que padece una discapacidad del 77%, y la falta de adaptación a personas con discapacidad de su vivienda actual.

– La disconformidad con la obligación impuesta por la Administración pública de ofrecer en arrendamiento una vivienda de precio tasado durante la desocupación temporal de la misma por parte de sus titulares, por motivos profesionales, así como por la imposición, por este motivo, de la devolución de las ayudas públicas concedidas para su adquisición.

##### **B) Ayudas**

– La denegación de subvenciones para la rehabilitación de viviendas (2 quejas).

– El retraso en el pago de la renta básica de emancipación de los jóvenes (3 quejas).

– La denegación de la renta básica de emancipación por tener un contrato de arrendamiento de una habitación en una casa compartida.

– La disconformidad con el requerimiento de devolución de los importes recibidos en concepto

de renta de emancipación por superar, en 108 euros, los 22.000 euros anuales fijados como límite máximo para la percepción de esta ayuda.

- La denegación de una subvención para adquisición de vivienda de protección oficial usada, motivada por la falta de previsión normativa de subvencionar a los adquirentes de vivienda protegida en segunda transmisión directamente de un particular.

- El retraso en el pago de una subvención económica directa para la compra de una vivienda de protección oficial.

- La supresión de una subvención para el pago de la renta de una vivienda de protección oficial.

- La denegación de una subvención para el alquiler de una vivienda protegida de régimen especial.

### **C) Defectos constructivos**

- Las deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial (2 quejas).

- La inactividad de la Administración ante los defectos constructivos de una vivienda de protección pública (3 quejas).

### **D) Información y atención al ciudadano**

- La insuficiente información de la Administración pública sobre los requisitos de acceso a viviendas protegidas.

- Los daños y perjuicios ocasionados por la falta de contestación a un escrito de notificación de venta de vivienda protegida y por la deficiente información facilitada.

- La disconformidad con la resolución de un contrato de arrendamiento suscrito con una sociedad pública de alquiler de Madrid.

- La disconformidad con el funcionamiento del censo de solicitantes de vivienda protegida por las siguientes deficiencias:

- La falta de información sobre la posición de los censados una vez que han salido las primeras adjudicaciones.

- La falta de información sobre la puntuación con la que se adjudican las viviendas.

- La insuficiente información sobre los movimientos que se dan en el listado de censados.

- La disconformidad con la exigencia del desglose de los gastos ordinarios (comunidad) y particulares (suministro de agua, electricidad y gas) de

una vivienda con carácter previo a la autorización de la cesión del inmueble.

### **E) Otras**

- Las dificultades para la instalación de un ascensor en edificio cuya bajera es propiedad del Ayuntamiento.

- La disconformidad con la ejecución de determinadas obras de instalación de calefacción central de biomasa en una comunidad de vecinos, incluidas en un plan municipal.

- La inactividad del Ayuntamiento ante la suspensión del suministro de luz en un bloque de viviendas en el que vive en solitario, debido al impago de las facturas por parte de la promotora, propietaria del edificio.

- La sanción impuesta por no residir en la vivienda de protección pública adjudicada.

### **2.2.25. Jurídico-privadas**

La institución recibió 10 quejas de asuntos de un claro carácter jurídico-privado. En dos casos, los promotores de las quejas solicitaron la mediación de la institución con entidades bancarias en procedimientos de ejecución por impagos, bien de créditos hipotecarios o de préstamos.

### **2.3. QUEJA EN LA QUE SE SOLICITÓ LA INTERPOSICIÓN DE UN RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD CONTRA EL 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, EN LO QUE LIMITA LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA.**

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió la Defensora del Pueblo de España en funciones, en solicitud de que se interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra el 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, en lo que limita la producción de energía fotovoltaica

Previo a ello, el Defensor del Pueblo de Navarra elaboró un dictamen jurídico en el que expuso los argumentos jurídico-constitucionales para promover ante el Tribunal Constitucional el recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional primera y la disposición transitoria segunda del citado Real Decreto-Ley.

El origen de esta actuación fue la queja presentada por los productores de energía fotovoltaica de Navarra en relación con el 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 considerar que, con el nuevo régimen jurídico y económico derivado de dicho Real Decreto, las familias productoras navarras tendrían una merma de sus ingresos en torno al 28% de media, dejando de ingresar entre 3.500 y 4.000 euros brutos por titular al año, amén de considerar que se vulneraban distintos principios y derechos constitucionales, entre ellos, los de seguridad jurídica, interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos e irretroactividad de las disposiciones desfavorables a los derechos.

En el dictamen emitido por el Defensor del Pueblo de Navarra se indicaba cómo las Administraciones Públicas han fomentado la energía fotovoltaica, destacando su carácter de energía renovable y deseable medioambientalmente, así como que el Ministerio de Industria y Energía subvenciona su producción y estableció un régimen jurídico que garantizaba una razonable seguridad para los años venideros, en que los ciudadanos debían obtener rendimientos y hacer frente con ellos a la financiación de las inversiones que habían materializado. Sin embargo, a finales de 2010, mediante este Decreto-Ley, el Gobierno modifica el régimen preestablecido y limita las horas de funcionamiento, primero para 2011-2013 y luego para más adelante. Con esta actuación, el Decreto-Ley puede vulnerar los principios de seguridad jurídica y confianza legítima de los ciudadanos. Dicho Decreto-Ley ha sido aprobado, además, sin la preceptiva audiencia de los destinatarios directos de la norma y sin la consulta a las asociaciones que los representan. Todas estas coinciden en que se han enterado del nuevo régimen económico a través de la lectura del Boletín Oficial del Estado.

También se señalaba que, al principio, los productores tenían previsto percibir la retribución incentivada durante toda la vida útil de las plantas fotovoltaicas, según un Real Decreto de 2007 que ahora se ha modificado para establecer un período de vigencia de 25 a 28 años. Disponían también de un régimen de horas de producción establecido por dos Reales Decretos (2007 y 2008); pero ahora el Real Decreto-Ley establece dos regímenes: el primero, del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2013, con un número de horas excesivamente bajo (con el afán de reducir el gasto de su retribución por la Administración) sin zonificación, y el segundo, del 1 de enero de 2014 en adelante, con un número de horas más elevada de media que las anteriores y en función de una zonificación que se introduce. A todo ello hay que

añadir el establecimiento de un peaje de acceso a las redes de distribución que los productores en régimen especial deberán abonar.

Por tanto, el Real Decreto-Ley producirá un perjuicio económico y patrimonial a las familias productoras navarras, pues las limitaciones que introduce rebajan la rentabilidad fijada a sus explotaciones y arrastran la posibilidad real de quiebra de algunas familias productoras, las cuales hicieron sus inversiones en la confianza de que se acomodarían en lo sucesivo al régimen previsto en un Decreto de 2007, que estableció el régimen jurídico y económico de la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial. Los promotores de la queja han afirmado que, si hubieran conocido o previsto hace dos o tres años el nuevo régimen aplicable desde el 1 de enero de 2011, la inmensa mayoría de ellos no habrían invertido en esta energía por la falta de una rentabilidad razonable en función de las costosas inversiones a realizar en su inicio.

#### *Posibles vulneraciones de principios constitucionales.*

En el dictamen se señalaba que el Real Decreto-Ley podría vulnerar varios principios constitucionales, como los de seguridad jurídica y confianza legítima al castigar a los productores que se acogieron al régimen que el Gobierno diseñó, ofreció y garantizó, creando entonces un clima de seguridad jurídica que ahora deshace. Este recorte de las legítimas expectativas generadas desde la Administración tras haber realizado los productores inversiones materiales y financieras, podría ser contrario al principio constitucional de irretroactividad de las disposiciones menos favorables de los derechos individuales.

También podría vulnerar el principio de igualdad ante la Ley, ya que el Real Decreto-Ley discrimina negativamente la tecnología fotovoltaica en relación con el resto de tecnologías energéticas de régimen especial, al fijar una limitación de la duración del plazo de los incentivos, inexistente en otras tecnologías, y al tener esas otras tecnologías una regulación menos gravosa de la limitación de horas.

Además, la elección del Decreto-Ley produce el efecto de impedir que los productores afectados puedan impugnarlo ante los tribunales de justicia ordinarios, con lo que se vulneraría el derecho a la tutela judicial efectiva, cuando, hasta ahora, la regulación reglamentaria de la misma materia permitía su impugnación judicial.

Asimismo, podría vulnerarse el principio de interdicción de la arbitrariedad de los poderes

públicos, puesto que la finalidad de este Real Decreto-Ley no sería tanto corregir el déficit tarifario como reducir las “retribuciones” o subvenciones que hasta ahora se daban a los productores en régimen especial. Esta arbitrariedad se manifestaría también en la desproporción del efecto del Decreto-Ley al establecer la disposición transitoria un número de horas excesivamente bajo durante tres años y aumentarlas después con una zonificación discriminatoria, siempre por debajo de la media establecida en el régimen anterior.

Con base en todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que existían argumentos jurídico-constitucionales suficientes para promover ante el Tribunal Constitucional un recurso de inconstitucionalidad del Real Decreto-Ley por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico. El dictamen puede consultarse en la página web de la institución <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “noticias”.

La Defensora del Pueblo de España informó al Defensor del Pueblo de Navarra que, tras la valoración de este asunto, había considerado no hacer uso de la legitimación conferida en el artículo 162.1 de la Constitución para interponer el citado recurso de inconstitucionalidad.

No obstante lo anterior, la institución del Defensor del Pueblo de España, tras un estudio pormenorizado de la situación derivada de la nueva normativa, formuló al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la siguiente sugerencia:

“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 de régimen especial”.

## **CAPÍTULO III. RESOLUCIONES**

### **3.1. VALORACIÓN GENERAL**

#### **3.1.1. Resoluciones dictadas**

En el año 2011, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó un total de 559 resoluciones en 319 expedientes de queja. Estas cifras suponen un incremento, respecto al año 2010, del 56,1% en el número de resoluciones dictadas, y de un 11,5% en el número de quejas afectadas.

Como ya se ha hecho constar en anteriores informes, el hecho de que no coincida el número de resoluciones (559) con el número de quejas a las que se refieren (319) obedece a que, con motivo de un mismo expediente de queja, pueden dirigirse a la Administración afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, según lo requiera la investigación; y, además, se puede dar el caso de que en un expediente de queja se recomiende, se sugiera o se recuerde el cumplimiento de sus deberes legales a varias Administraciones Públicas simultáneamente. Ello explica que 319 expedientes de queja contengan un total de 559 medidas dirigidas a las Administraciones públicas de Navarra.

El contenido de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, a la que se puede acceder en la dirección <http://www.defensornavarra.com> en el epígrafe “Resoluciones”.

Estos expedientes incluyen los casos de mediación en los que el Defensor del Pueblo de Navarra intentó conciliar los intereses de los ciudadanos con las decisiones de las Administraciones públicas. Para ello, sugirió distintas fórmulas de conciliación entre las Administraciones públicas de Navarra y los ciudadanos para dar solución a asuntos en los que, si bien no se apreció una actuación irregular por parte de las Administraciones públicas supervisadas, se consideró conveniente proponer a estas una solución favorable a los intereses de los ciudadanos concernidos e, igualmente, acorde, con la legalidad y con los intereses públicos.

El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y

sugerencias emitidos, así como el dato de las mediaciones realizadas, desglosado por materias:

| Materia   | Recordatorio de colaboración | Recomendación | Recordatorio de deberes legales | Sugerencia | Sugerencia normativa | Mediación | TOTAL 2011 | Nº quejas afectadas |
|---|------------------------------|---------------|---------------------------------|------------|----------------------|-----------|------------|---------------------|
| FUNCION PUBLICA   | 1                            | 37            | 37                              | 11         | 1                    | 1         | 88         | 52                  |
| BIENESTAR SOCIAL  | 0                            | 36            | 29                              | 13         | 2                    | 3         | 83         | 44                  |
| GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 2                            | 21            | 34                              | 6          | 0                    | 0         | 63         | 40                  |
| EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA   | 0                            | 59            | 25                              | 13         | 1                    | 3         | 101        | 36                  |
| VASCUENCE / EUSKERA   | 0                            | 4             | 21                              | 1          | 0                    | 0         | 26         | 22                  |
| HACIENDA  | 0                            | 13            | 10                              | 3          | 1                    | 0         | 27         | 18                  |
| TRAFICO   | 0                            | 7             | 3                               | 0          | 0                    | 0         | 10         | 7                   |
| MEDIO AMBIENTE  | 0                            | 13            | 18                              | 4          | 0                    | 0         | 35         | 16                  |
| VIVIENDA  | 0                            | 8             | 6                               | 2          | 1                    | 0         | 17         | 9                   |
| SANIDAD   | 0                            | 15            | 5                               | 7          | 1                    | 0         | 28         | 18                  |
| URBANISMO   | 0                            | 9             | 8                               | 8          | 0                    | 0         | 25         | 16                  |
| JUSTICIA  | 0                            | 0             | 1                               | 1          | 0                    | 0         | 2          | 1                   |
| SERVICIOS PÚBLICOS  | 0                            | 6             | 5                               | 4          | 0                    | 0         | 15         | 11                  |
| INTERIOR  | 0                            | 4             | 3                               | 3          | 0                    | 0         | 10         | 9                   |
| COMERCIO  | 0                            | 1             | 1                               | 0          | 0                    | 0         | 2          | 1                   |
| TRABAJO   | 0                            | 3             | 2                               | 0          | 0                    | 0         | 5          | 2                   |
| VARIOS (funcionamiento entidades locales)                                       | 0                            | 2             | 2                               | 1          | 0                    | 0         | 5          | 4                   |
| OBRAS PÚBLICAS  | 0                            | 3             | 2                               | 3          | 0                    | 0         | 8          | 6                   |
| JUVENTUD Y DEPORTE  | 0                            | 2             | 0                               | 0          | 1                    | 0         | 3          | 2                   |
| AGRICULTURA   | 0                            | 0             | 0                               | 3          | 0                    | 0         | 3          | 3                   |
| CULTURA   | 0                            | 0             | 0                               | 1          | 0                    | 0         | 1          | 1                   |
| INDUSTRIA   | 0                            | 2             | 0                               | 0          | 0                    | 0         | 2          | 1                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3</b>                     | <b>245</b>    | <b>212</b>                      | <b>84</b>  | <b>8</b>             | <b>7</b>  | <b>559</b> | <b>319</b>          |

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones para que cambie de actitud en un sentido concreto y a un caso concreto (el 44% de las decisiones son recomendaciones). Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 212 (38%); luego, las sugerencias, 92 (16%), de ellas, 8 normativas.

De este modo, la institución mantiene el carácter proactivo en 6 de cada 10 veces que se dirige a la Administración.

Por materias, es educación el área temática en que más recomendaciones y sugerencias se emitieron. Le siguen, función pública y bienestar social. Medio ambiente es otra de las materias destacadas, por delante de sanidad, hacienda, euskera o urbanismo.

Por Administraciones públicas, a las que se dirigen más resoluciones son, por este orden de más a menos:

- Ayuntamiento de Pamplona, 50 resoluciones.

- Departamento de Educación, 47 resoluciones.

- Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, 42 resoluciones.

- Departamento de Salud, 30 resoluciones.

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, 28 resoluciones.

- Ayuntamiento del Valle de Egüés, 20 resoluciones.

- Ayuntamiento de Tudela, 13 resoluciones.

A 31 de diciembre de 2011, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 244 expedientes de queja (76,5%).

– En 168 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 52,7% del total.

– En otros 76 casos (23,8% del total), rechazó la propuesta.

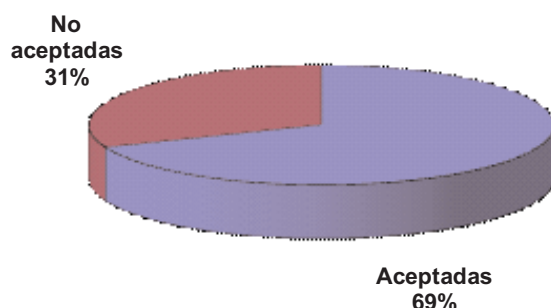
A 31 de diciembre de 2011 quedaron pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 75 expedientes, que representan el 23,5% del total.

**3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas**

Como se ha expuesto, las Administraciones públicas de Navarra aceptaron expresamente el 52,7% de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra y rechazaron el 23,8%. El 23,5% restante quedó pendiente de contestación al cierre del ejercicio.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas se eleva al 69% (frente al 76% del año 2010). Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia, recordatorio de deberes legales o la mediación, **las Administraciones aceptaron las decisiones de la Institución, de media, en siete de cada diez expedientes.**

**RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2011**

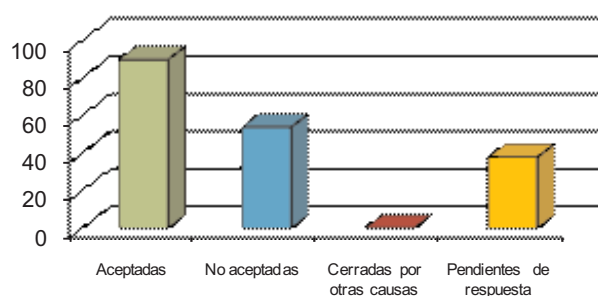


Como ya se ha indicado anteriormente, es muy frecuente que con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo de Navarra en cada una de estas quejas y, en consecuencia, reflejar en el informe el resultado obtenido tras la investigación realizada, se atiende al logro obtenido respecto de

la medida principal (que puede ser la recomendación, la sugerencia o el recordatorio), por conseguir, con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

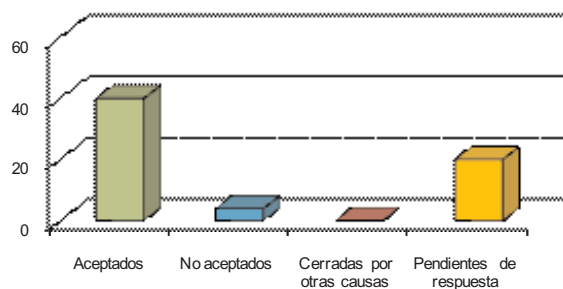
Con esta aclaración previa se muestra a continuación el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales, de las sugerencias (incluidas las normativas) y de las mediaciones, referido al número de quejas afectadas.

Recomendaciones:



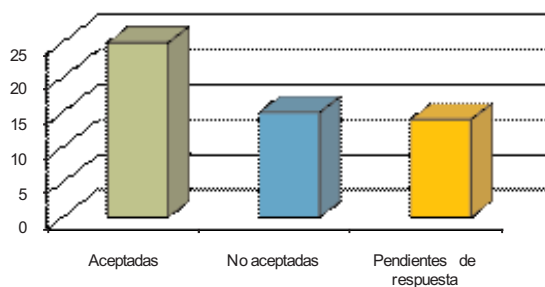
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 62,5% sobre el total de respuestas de la Administración.

Recordatorios de deberes legales:



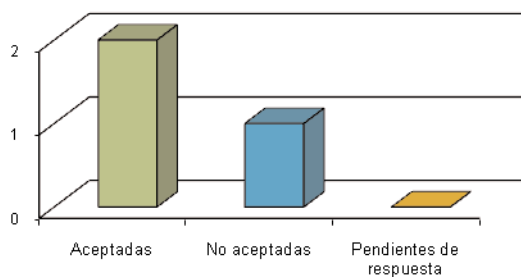
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales se eleva al 90,9% sobre el total de respuestas de la Administración.

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias se eleva al 69,4% sobre el total de respuestas de la Administración.

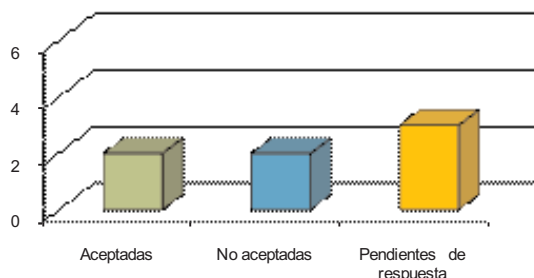
Sugerencias normativas:





El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 66,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

Resoluciones de mediación:



El porcentaje de aceptación de las resoluciones de mediación se eleva al 50%.

En el cuadro siguiente se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de la Administración

de la Comunidad Foral de Navarra, de las entidades locales de Navarra y de las universidades y colegios profesionales en los expedientes de queja con resolución cerrados en el año 2011.

| Expedientes de queja con resolución respondidos en 2011 | Nº de quejas | Aceptadas  | No aceptadas | Otros cierres | Pendientes de respuesta | % Aceptadas sobre respondidas | % Pendientes |
|---|--------------|------------|--------------|---------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|
| Administración de la Comunidad Foral                    | 223          | 141        | 53           | 0             | 29                      | 72,7%                         | 13,0%        |
| Entidades locales                                       | 165          | 80         | 39           | 2             | 44                      | 66,1%                         | 26,7%        |
| Universidades, Colegios Profesionales y otros           | 8            | 5          | 1            | 0             | 2                       | 83,3%                         | 25,0%        |
| <b>Total</b>  | <b>396</b>   | <b>226</b> | <b>93</b>    | <b>2</b>      | <b>75</b>               | <b>70,4%</b>                  | <b>18,9%</b> |

En el Capítulo VIII de este informe se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada no aceptó la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulado por el Defensor del Pueblo de Navarra y no justificó adecuadamente, a juicio de esta institución, las razones para no hacerlo.

Por otra parte, se incluye, como Anexo al presente informe, la información detallada de las resoluciones y mediaciones que fueron aceptadas y las que fueron rechazadas con justificación, por parte de la Administración pública, de las razones de la no aceptación.

## CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO

### 4.1 ACTUACIONES DE OFICIO

El artículo 18.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio dirigidas a mejorar la eficacia de los servicios públicos en garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y, en consecuencia, poder formular recomendaciones y sugerencias a las Administraciones públicas de Navarra.

Durante el año 2011, se llevaron a cabo 35 actuaciones de oficio.

Las actuaciones más relevantes fueron las siguientes:

#### 1. En cuanto al reconocimiento de la situación de dependencia y posterior acceso a las prestaciones del sistema.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Dependencia.

Resultado: Se formularon varias sugerencias al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para mejorar el procedimiento de reconocimiento y pago de las prestaciones que contiene la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Las sugerencias fueron las siguientes:

*A) De carácter general, en cuanto a la dotación y adecuación de recursos:*

=> Que se adecúen las dotaciones presupuestarias y los recursos con que cuentan las Administraciones públicas de Navarra, personales y materiales, para atender la demanda de prestaciones del sistema de dependencia, tanto en el nivel primario (Servicios Sociales de Base), como en el especializado (Agencia Navarra para la Dependencia), impulsando, en su caso, las medidas que sean pertinentes para reforzarlos.

=> Que se incremente la disponibilidad pública de plazas de atención residencial para personas dependientes, teniendo especialmente en cuenta que, de acuerdo con la legislación vigente, la concesión de prestaciones económicas vinculadas al servicio tiene un carácter subsidiario, ceñido a los casos en que no sea posible la prestación de un servicio público o concertado, y que la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General establece un límite temporal de doce meses para la duración de dichas prestaciones.

=> En el ámbito de la atención a personas con discapacidad, que se estudie y, en su caso, adecúe la oferta de plazas residenciales en cuanto a su aptitud para procurar un servicio ajustado a la diversidad de problemáticas padecidas, promoviendo las medidas oportunas para que el derecho de atención garantizado por la legislación sea en todo caso real y efectivo.

*B) De carácter procedimental:*

=> Con carácter general, que se procure simplificar en todo lo que resulte posible el procedimiento establecido y aplicado para el reconocimiento del derecho y el acceso a las prestaciones del sistema de dependencia.

=> Que se valore la posibilidad de reducir en tiempo real los plazos de tramitación que se derivan de la aplicación de la normativa foral vigente.

=> Que se estudie la oportunidad de concentrar en un solo procedimiento y acto resolutorio, a través de la pertinente modificación normativa, los trámites precisos y sucesivos para conceder las prestaciones del sistema de dependencia (reconocimiento de la situación de dependencia, aprobación del programa individual de atención y asignación en el mismo del recurso correspondiente, y concesión de la prestación del sistema de dependencia a que se tenga derecho y se demande), notificando al interesado las decisiones adoptadas en un plazo máximo de seis meses. Todo ello sin perjuicio de que, por la naturaleza y sustantividad de tales decisiones administrativas puedan, en su caso, ser impugnadas de forma separada, en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley Foral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

=> Que se adopten las medidas oportunas para que los plazos de duración de las actuaciones se ajusten a lo dispuesto en la normativa vigente, estimando que, si bien ello es deseable en cualesquiera ámbitos de la actividad administrativa, adquiere, por razones sociales, una especial relevancia en materia de dependencia.

=> Que se promuevan las condiciones oportunas para que los interesados o sus familiares puedan optar por la tramitación del procedimiento por vía electrónica, en línea con lo dispuesto a tal efecto en la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, facilitando así la solicitud y obtención de las prestaciones.

=> Que se revisen las exigencias formales a los ciudadanos en cuanto a la aportación de documentos requeridos para la tramitación y resolución del expediente. En particular:

a) Que se valore la adecuación de las disposiciones normativas vigentes (en particular, del artículo 8 del Decreto Foral 6/2009, de 19 de enero) relativas a la documentación que ha de aportarse al procedimiento.

b) Que se simplifique, en todo lo posible, la exigencia de la presentación de documentación, impulsando el uso, si fuera pertinente, de la figura de la declaración responsable a que se refiere el artículo 71 bis) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de control posterior, y recabando de oficio cuantos documentos obren en poder de entidades públicas, con la autorización del interesado o quien lo represente.

c) Que se informe a los interesados, de manera clara y sencilla, de las exigencias formales que correspondan a las solicitudes que presenten, haciéndolo, sin perjuicio de otros medios adicionales que se consideren adecuados, en documento adjunto al modelo normalizado de solicitud.

d) Que se tramiten requerimientos de subsanación, con apercibimiento de la declaración de desistimiento, únicamente en aquellos casos que sea imprescindible para la tramitación del expediente, y siempre con arreglo al principio de celeridad, en la fase inicial del procedimiento, evitando que dichos requerimientos se produzcan en fechas alejadas en el tiempo a la de la solicitud.

e) Que se ciña el objeto de tales requerimientos a la documentación contemplada expresamente en las disposiciones vigentes, teniendo en cuenta que los ciudadanos no tienen obligación de presentar documentos que tales disposiciones no exijan.

=> Que se impulse, de modo adicional al derecho del interesado a acceder al expediente y a conocer el estado de tramitación del procedimiento, un sistema de comunicación de oficio relativo a las incidencias que puedan, llegado el caso, demorar la tramitación, manteniendo a los afectados informados mediante comunicaciones cursadas con la periodicidad que se determine, pudiendo utilizarse a tal efecto vías electrónicas o telemáticas.

Las sugerencias fueron aceptadas por el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

### **Creación del Registro de Parejas Estables de Navarra.**

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Asuntos Sociales. Familia.

Resultado: Se comprobó que, a pesar de haber aceptado en 2010, el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, la sugerencia de creación de este Registro, formulada por esta institución para que exista un registro administrativo para todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, no se ha procedido todavía a su creación.

A fecha actual, tampoco se ha procedido a la regulación y creación del Registro de Parejas Estables de Navarra por parte de la Administración Foral. Por ello, se reiterará la sugerencia de su creación al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior en el año 2012.

### **3. Elaboración de una norma que regule adecuadamente los tratamientos ambulatorios involuntarios de enfermos mentales.**

Administración competente: Administración General del Estado

Materia: Sanidad.

Resultado: Se remitió un informe detallado sobre la cuestión al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, solicitando su intervención para que se apruebe una 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 el informe remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se hacía referencia a la necesidad de regular, en la referida Ley Orgánica, los siguientes aspectos:

=> El tratamiento ambulatorio involuntario de enfermos mentales.

=> El internamiento y tratamiento forzoso de personas por razones de salud pública.

=> Las limitaciones normativas por enfermedades infecto-contagiosas que pueden considerarse vulneradoras del derecho fundamental a la no discriminación por razón de enfermedad.

Desde la institución del Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales se acogió muy favorablemente la propuesta formulada y, tras el estudio del informe remitido, se recomendó al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad,

que procediese, a la mayor brevedad posible, a regular, mediante la redacción de un anteproyecto de Ley Orgánica, estos aspectos, y, en particular, que se dotase de la adecuada cobertura y rango normativo a medidas como el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico que crean situaciones en las que la libertad personal del individuo queda totalmente anulada.

#### **4. Fecundación “in vitro” de mujeres que son madres de un único hijo, y acceso a la prestación de parejas con esterilidad primaria.**

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Prestaciones.

Resultado: Se formularon dos recomendaciones al Departamento de Salud para que:

=> Haga real y efectiva la prestación de fecundación “in vitro” a las parejas con esterilidad secundaria e hijo sano que la soliciten y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo.

=> Imparta las instrucciones necesarias al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que reduzcan los tiempos de espera a parejas que soliciten la fecundación “in vitro”, con esterilidad primaria o secundaria y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, reciban la prestación.

El Departamento de Salud no aceptó las sugerencias formuladas.

#### **5. Eficacia de los procedimientos de reclamación y de propuesta de sugerencias en los Servicios de Atención al Paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.**

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Derechos de los usuarios.

Resultado: Se comprobó el funcionamiento de los servicios de atención al paciente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, pudiendo calificarlo de correcto.

#### **6. Evaluación del grado de cumplimiento real de la Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra.**

Administración competente: Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente

Materia: Medio ambiente. Protección del medio natural.

Resultado: Se formularon varias sugerencias al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, para que:

=> Se inicie la ordenación y declaración de los parques naturales que menciona la disposición adicional cuarta de la Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra, ahondando en la figura del parque natural como un instrumento de ordenación y conservación de los valores naturales y, al mismo tiempo, de desarrollo socioeconómico de los pueblos incluidos o próximos a la zona declarada.

=> Se impulse la declaración de otras categorías de espacios naturales de Navarra contemplados en la Ley Foral, especialmente de las que otorguen una mejor protección a espacios pequeños sensibles (como reservas, enclaves o monumentos naturales) y de las que permitan la ordenación de usos y su compatibilidad con el medio ambiente en territorios más amplios (como paisajes protegidos o áreas naturales recreativas).

=> Se analice con más profundidad si el grado de ejercicio de la potestad sancionadora y, asimismo, de las potestades de restauración y otras conexas con la protección de la legalidad, está siendo adecuado y suficiente, y, en su caso, que se adopten las medidas de corrección necesarias que garanticen la protección eficaz y real de los espacios naturales protegidos y de los lugares declarados conforme a la normativa comunitaria.

El Departamento competente en materia de medio ambiente rechazó la aceptación de las tres sugerencias.

#### **7. Intervenciones policiales en las comunicaciones telefónicas y de datos.**

Administración competente: Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.

Materia: Interior.

Resultado: Se formuló una sugerencia al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, para que transmitiera a los Cuerpos de Policía de Navarra (Policía Foral y Policías Locales) que no cabe requisar los aparatos de telefonía móvil de los ciudadanos, salvo cuando medie resolución judicial por existir indicios suficientes de la posible comisión de un hecho delictivo.

El Departamento manifestó expresamente la aceptación de esta sugerencia e informó al Defensor del Pueblo de Navarra que había procedido a su comunicación literal a la Jefatura del Cuerpo de Policía Foral, para su conocimiento y difusión entre sus efectivos.

**8. Aplicación, en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, de la reducción por ascendiente de edad igual o superior a 65 años (o edad inferior con derecho a reducción por minusvalía) que conviva con el sujeto pasivo.**

Administración competente: Departamento de Economía y Hacienda-Hacienda Tributaria de Navarra

Materia: Hacienda. Tributación.

Resultado: Se sugirió que valorase la posibilidad de que, en la normativa foral reguladora del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, se actualice la cuantía prevista como renta anual máxima para poder practicar la reducción por ascendiente de edad igual o superior a 65 años (o edad inferior con derecho a reducción por minusvalía) que conviva con el sujeto pasivo.

El Departamento de Economía y Hacienda informó que no está prevista la modificación de la normativa foral en este punto ya que, en la normativa navarra, no existe un límite absoluto de referencia para aplicar la reducción de la base del límite imponible del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas por mínimo familiar por ascendientes, sino que dicho límite está referenciado a un concreto índice, el Indicador público de Renta de efectos múltiples (IPREM), de modo que, a diferencia de lo que ocurre en la normativa estatal, en Navarra se produce una automática actualización del límite de rentas exigido legalmente, en la medida en que se actualiza anualmente dicho indicador público.

**9. Convocatoria general de becas para enseñanzas medias y universitarias para el curso 2010-2011.**

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación. Becas.

Resultado: Se sugirió que, en las próximas convocatorias de becas y ayudas para enseñanzas medias y universitarias, se tenga en cuenta, de un modo más efectivo, la capacidad económica real del solicitante y los positivos resultados académicos obtenidos. En concreto, se sugirió lo siguiente:

=> Que se computen, como miembros de la unidad familiar para el cálculo de la renta familiar disponible, los menores en situación de acogimiento permanente.

=> Que se revisen los umbrales indicativos del patrimonio familiar en un doble sentido:

a) Elevando los importes establecidos respecto a la suma de los valores catastrales de las fincas rústicas y urbanas.

b) Excluyendo los bienes inmuebles o muebles, urbanos o rústicos, afectos totalmente a una actividad comercial, industrial o profesional, incluida la agricultura y la ganadería.

=> Que se establezcan criterios de compensación entre los criterios excluyentes por razón de patrimonio familiar y del volumen anual de negocios, de forma que se ponderen todos ellos para valorar la capacidad económica real del solicitante.

=> Que no se computen como rentas familiares determinadas rentas exentas a efectos del IRPF, como las rentas fruto de las indemnizaciones por despidos.

=> Que se tenga en consideración, como circunstancia económica de disminución de ingresos, no solo el fallecimiento de un miembro de la unidad familiar posterior a la declaración del I.R.P.F. y anterior a la resolución provisional de la convocatoria, sino también el cumplimiento en ese período de tiempo por el alumno de la edad que determine el cese en la percepción de la pensión de orfandad.

=> Que no se descuenta, del importe de la ayuda concedida por el concepto "enseñanza", el beneficio derivado de una reducción de matrícula por haber obtenido en alguna o algunas asignaturas una calificación de "matrícula de honor", ya que las becas no cubren la totalidad del coste de la matrícula.

=> Que se prevea la posibilidad de concesión de becas para las dobles licenciaturas o grados con título propio y reglado durante la duración completa del grado o licenciatura.

=> Que se incorporen criterios de motivación positiva por buen aprovechamiento de los estudiantes, respetando en todo caso el límite del coste de la matrícula y siempre que el solicitante cumpla los demás requisitos de la convocatoria.

=> Que, en las enseñanzas conducentes al título de grado, la matrícula que se exija al solicitante para la obtención de la beca lo sea por el mínimo de los créditos que comprenda el plan de estudios en régimen de dedicación académica a tiempo completo, sin establecer un número mínimo de créditos, ya que, en otro caso, el número mínimo de créditos exigidos puede superar el que corresponde al plan de estudios.

El Departamento de Educación acogió favorablemente las sugerencias formuladas y comunicó que, en la convocatoria general de becas para enseñanzas medias y universitarias para el curso académico 2011/2012 había incorporado los siguientes cambios:

=> El cómputo, como miembros de la unidad familiar para el cálculo de la renta familiar disponible, de los menores en situación de acogimiento permanente.

=> La actualización de los umbrales de renta en el IPC interanual, un 3,3 %, así como de las cuantías de las becas y del resto de variables que configuran los requisitos económicos.

=> No descontar de la ayuda la reducción de matrícula por haber obtenido en algunas asignaturas la calificación de "matrícula de honor".

=> El incremento del umbral de patrimonio urbano de la unidad familiar para poder ser beneficiario, estableciéndolo en 108.966 €.

=> La modificación del sistema de cálculo de las deducciones de la renta familiar disponible en los casos de familia numerosa. De forma que las familias de más de 4 hijos puedan deducirse 832 € desde el primer hijo.

#### **10. Análisis del Anteproyecto de Decreto Foral por el que se modifica la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.**

Administración competente: Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.

Materia: Asuntos Sociales. Prestaciones.

Resultado: Se formularon varias sugerencias de mejora al texto del anteproyecto de Decreto Foral por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, que aprueba la Cartera de Servicios Sociales remitido por el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud. En concreto, se sugirió:

=> La posible incorporación al sistema público de servicios sociales de una prestación, técnica o económica, encaminada a facilitar el transporte a su trabajo a las personas que, debido a su situación de discapacidad, encuentren una especial dificultad para afrontarlo.

=> Que se valore la conveniencia de mantener la ayuda económica para la contratación del servicio en términos similares a los actuales, o bien se incluya en la modificación de la Cartera de Servicios Sociales alguna disposición adicional que asegure que la modificación no afecte de forma negativa a los actuales beneficiarios de esta modalidad de ayuda.

=> Que se incorpore una prestación tendente a asegurar que se garantice la continuidad, fuera del periodo lectivo, de los tratamientos de estimulación prestados a los menores durante el curso escolar en el ámbito educativo, cuando menos a aquellos que se encuentren en situación de dependencia.

=> Que, bien a través del servicio de habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual, o bien a través de la asignación de otros recursos que se consideren oportunos, se solvete la problemática de la estancia de personas con enfermedad mental en pensiones, subvencionada económicamente por la Administración y sin ejercicio por parte de esta de las potestades de inspección y control propias de los servicios del sistema de servicios sociales.

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido la respuesta a estas sugerencias.

#### **11. Ordenación del tráfico en el cruce de Azpilagaña.**

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Tráfico.

Resultado: Se sugirió al Ayuntamiento de Pamplona que estudiase la peligrosidad del tráfico en ese cruce y valorase la procedencia de establecer medidas concretas para garantizar la seguridad de los peatones y sus derechos constitucionales a la vida y a la integridad física.

El Ayuntamiento de Pamplona aceptó la sugerencia y hoy en día existe instalado un complejo semafórico que garantiza con mayor seguridad el paso de los peatones y su integridad física.

#### **12. Renta básica de emancipación de los jóvenes.**

Administración competente: Ministerio de Fomento.

Materia: Vivienda. Ayudas.

Resultado: Se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales un informe sobre aspectos susceptibles de mejora en la configuración de esta ayuda a los jóvenes, así como en el procedimiento para su reconocimiento y abono. También se comunicaron al Departamento de Fomento y Vivienda las actuaciones realizadas, a los efectos de su conocimiento.

Las propuestas formuladas sobre esta materia fueron las siguientes:

=> Que se estudie la posibilidad de atender y subvencionar el arrendamiento de habitaciones,

sin perjuicio de que se acompañe de una modulación en el importe de las ayudas.

=> Que se revise el umbral de ingresos brutos máximos previsto para el acceso a la renta básica (22.000 euros anuales), que permanece inalterado desde el momento de aprobación del Real Decreto, hace ya casi cuatro años.

=> Que se prevean excepciones a la norma en lo que se refiere a la exclusión de quienes sean titulares de una vivienda, de modo que la cotitularidad de una vivienda por parte de varios hermanos jóvenes y huérfanos, adquirida por sucesión hereditaria, no determine a priori su exclusión de esta ayuda.

=> En lo que atañe a la cuantía y condiciones de disfrute se sugirió la posibilidad de que el límite temporal se establezca por referencia al cumplimiento de la edad máxima fijada (treinta años), manteniéndose la ayuda hasta tanto se alcance la misma, sin predeterminación de un periodo máximo de percepción.

=> Que se mejore el procedimiento de tramitación y concesión de esta ayuda.

La Defensora del Pueblo en funciones informó a esta oficina que había iniciado el estudio del asunto y informaría puntualmente de toda la tramitación que diera al mismo. Desde la Administración General del Estado se ha anunciado recientemente la supresión de esta ayuda.

### **13. Vertidos ilegales a un arroyo en un espacio natural protegido.**

Administración competente: Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente.

Materia: Medio ambiente. Protección del medio natural.

Resultado: Se solicitó conocer las actuaciones llevadas a cabo para la investigación de los hechos y la remisión de diversa documentación complementaria acerca del asunto.

El Departamento remitió dicha información y comunicó que no se incoaba expediente sancionador al efecto.

### **14. Propuesta de regulación de la dación de la vivienda familiar en pago de la totalidad de la deuda hipotecaria contraída.**

Administración competente: Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.

Materia: Derecho Civil Foral de Navarra.

Resultado: Se sugirió al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que estudiase la posibilidad de incluir en el Fuero Nuevo de Navarra una regulación de la dación de la vivienda familiar en pago de la totalidad de la deuda, o condonación de las deudas de personas físicas mediante la entrega por el hipotecado de buena fe del inmueble en cuestión.

El Departamento rechazó la propuesta por considerar que la modificación afectaría a la legislación hipotecaria y a la Ley de Enjuiciamiento Civil, lo que determinaría, a criterio del Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, la incompetencia de la Comunidad Foral de Navarra para regular esta cuestión. El Defensor del Pueblo de Navarra no comparte este criterio y considera que la Comunidad Foral de Navarra tiene competencia para regular la dación en pago, como ya lo hace el vigente Fuero Nuevo.

### **15. Promoción de la vivienda protegida en régimen de alquiler.**

Administración competente: Departamento de Fomento y Vivienda.

Materia: Vivienda.

Resultado: Con la finalidad de comprobar la efectividad de los recursos en esta materia, se solicitó al Departamento de Fomento y Vivienda información sobre los siguientes extremos:

=> El número de viviendas protegidas en régimen de alquiler promovidas en Navarra, tanto por promotores públicos como privados, desglosando estas dos formas de iniciativa, durante los años 2008, 2009 y 2010.

=> El número de demandantes de vivienda protegida en régimen de alquiler durante cada uno de los tres años señalados.

=> El número de adjudicaciones de vivienda protegida en régimen de alquiler durante cada uno de los tres años señalados

=> La valoración del Departamento sobre si la oferta de vivienda protegida en régimen de alquiler es suficiente para atender la demanda existente.

=> Las previsiones del Departamento de Fomento y Vivienda en cuanto a la oferta de vivienda protegida en régimen de alquiler para futuros ejercicios y medidas que tiene previsto impulsar.

El Departamento de Fomento y Vivienda remitió la información solicitada, de la que se constató lo siguiente:

a) La reducida promoción de viviendas en alquiler por los promotores públicos en comparación con los promotores privados, si bien a ese dato se suman las 500 viviendas que en la actualidad gestiona NASUVINSA mediante la denominada "Bolsa de alquiler".

b) El cada vez mayor número de demandantes de vivienda protegida en régimen de alquiler, cuyo número de solicitantes de que se tiene un dato oficial se sitúa en 5.728.

c) El número de adjudicaciones de vivienda protegida en régimen de alquiler en 2011 se acerca a 1.000, siendo el segundo año más alto de los cuatro últimos, ya que en 2010 se elevó a cerca de 1.300.

d) Que el Departamento considera el número de viviendas en régimen de arrendamiento como insuficiente con respecto a la demanda actualmente existente.

e) Que se desconoce si la demanda existente de viviendas en régimen de arrendamiento es coyuntural, como consecuencia directa de la situación de crisis económica, o si, por el contrario, es una tendencia real que ha de marcar el futuro de las políticas de Gobierno de Navarra en materia de vivienda.

f) Que el Gobierno de Navarra se ha ido dotando en los últimos años de suelo para la promoción de viviendas en régimen de arrendamiento, a través de los terrenos obtenidos mediante cesión con carácter de dotación supramunicipal, con destino al Banco Foral de Suelo Público, que permitiría construir, o se prevé la construcción, de 1.000 viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, situadas mayoritariamente en Pamplona y Comarca.

g) Que, además de la anterior medida, el Departamento prevé ampliar la captación de viviendas a través de la Bolsa de Alquiler, extendiéndola a todos los municipios donde se constata que existe una demanda de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, y para ello se utilizará el censo de solicitantes como herramienta que permita conocer el perfil concreto del solicitante de vivienda protegida, dónde quiere esa vivienda y el régimen de uso demandado.

A la vista de lo anterior, y de la cada vez más constatada demanda de viviendas en régimen de alquiler, la persistencia de la crisis económica y de una crisis en el sector de la construcción, la conveniencia de articular fórmulas de acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada diferentes a las tradicionales en estas últimas décadas de

compraventa, así como la demanda de vivienda en alquiler por importantes sectores de población que buscan este tipo de régimen por distintas circunstancias, se formularon al Departamento de Fomento y Vivienda las siguientes sugerencias:

=> Que continúe con la labor de impulso de la vivienda en alquiler, intensificando esfuerzos en las líneas que se vienen trabajando.

=> Que se estudie, en colaboración con el Departamento de Economía y Hacienda, la posibilidad de incrementar la desgravación del alquiler en la renta sujeta al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

=> Que se estudie la posibilidad de ampliar las ayudas públicas al alquiler, no solo en cuantías, sino en segmentos de la población que lo puedan necesitar en función de sus menores ingresos o de otras circunstancias sociales.

=> Que se estudie también la posibilidad de subvencionar el arrendamiento de viviendas libres situadas en determinadas zonas urbanas, como los cascos antiguos u otras que lo requieran, sujetas a rehabilitación, con el múltiple fin de impulsar su revitalización urbana, su ocupación y por consiguiente mejora de las viviendas de esas zonas, el impulso del sector de la construcción merced al arreglo de estas viviendas y el acceso de personas y familias de distintas edades y segmentos sociales a esas viviendas".

#### **16. Facturación, por parte de compañías de telefonía, de conexiones a internet desde las terminales de los teléfonos móviles.**

Administración competente: Ministerio de Fomento. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Materia: Comunicaciones.

Resultado: Se remitió un escrito al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales exponiéndole el malestar de decenas de personas a quienes sus compañías telefónicas les habían facturado importes indebidos por estas conexiones sin haberlas realizado.

La Defensora del Pueblo en funciones ha comunicado al Defensor del Pueblo de Navarra que ha solicitado un informe a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sobre esta cuestión, así como que remitirá información de cuantas actuaciones lleve a cabo en relación con este asunto.



**17. Retraso en la apertura el centro de menores de Ilundáin.**

Administración competente: Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.

Materia: Asuntos sociales. Menores.

Resultado: Se solicitó al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud que informara sobre las actuaciones que se llevarán a cabo en breve para procurar la apertura del Centro de Menores de Ilundáin.

El Departamento manifestó que la apertura de este centro constituye uno de los objetivos preferentes del Departamento, previendo que pueda producirse su apertura en los primeros meses de 2012.

Se está a la espera de comprobar tal hecho.

**18. Supresión de la asistencia sanitaria prestada por el Servicio Riojano de Salud a ciudadanos navarros de localidades limítrofes a la Rioja.**

Administración competente: Departamento de Salud del Gobierno de la Rioja y Departamento de Salud del Gobierno de Navarra.

Materia: Sanidad. Asistencia sanitaria.

Resultado: Se sugirió al Departamento de Salud del Gobierno de Navarra que realizase las actuaciones precisas con el Servicio Riojano de Salud, a fin de que, entretanto se clarificase la situación, se continuara prestando el servicio sanitario a pacientes residentes en localidades de Navarra limítrofes, tal y como se venía haciendo hasta fechas recientes.

Se tiene constancia de que se llegó a un acuerdo entre las Administraciones sanitarias de Navarra y la Rioja, para solucionar esta cuestión.

**19. Disfrute de las vacaciones en casos de incapacidad temporal.**

Administración competente: Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.

Materia: Función pública. Derechos y deberes

Resultado: Se formularon al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior las siguientes sugerencias:

=> Que, en los casos en que el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral, no haya podido disfrutar de las vacaciones anuales debido a una situación de baja por incapacidad temporal, y aun cuando haya transcurrido el año en que se han generado las vacaciones, se

permita la posibilidad de hacer uso de estas en un periodo distinto.

=> Que, en los casos de contratación temporal, bien administrativa, bien laboral, en los que el trabajador, por razones ajenas a su voluntad, no haya estado en condiciones de ejercitar su derecho a vacaciones anuales retribuidas antes de que finalizara su relación contractual, por encontrarse en situación de baja por incapacidad temporal, se proceda, con la liquidación de haberes, al abono de los días de vacaciones no disfrutados.

=> Que se adapte la normativa foral reguladora de las vacaciones del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral a lo dispuesto en la Directiva 2003/88/CE, de 4 de noviembre, interpretada por la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 20 de enero de 2009.

El Departamento comunicó que, en la última reunión de la Mesa General de negociación de las Administraciones Públicas de Navarra, dentro del proceso negociador puesto en marcha con los representantes sindicales, se ha incluido la modificación del Decreto Foral 117/2009, de 9 de febrero, que regula las vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, para prever la posibilidad de que los empleados públicos que no hubieran podido disfrutar de las vacaciones por encontrarse en la situación de incapacidad temporal, puedan disfrutarlas en un periodo distinto o se les compense económicamente, de no ser factible el disfrute.

Se está a la espera de comprobar tal hecho.

**20. Devoluciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas del año 2010.**

Administración competente: Departamento de Economía y Hacienda.

Materia: Tributos. Devoluciones.

Resultado: Se solicitó al Departamento de Economía y Hacienda información para comprobar si existían dificultades, por falta de liquidez en tesorería, para proceder a las devoluciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas del año 2010.

El Departamento remitió información detallada sobre la gestión de las devoluciones en la que se concluía que las devoluciones pendientes no alcanzaban el 1%, y menos del 7% del importe solicitado a devolver, así como que no existía falta de liquidez en tesorería, encontrándose correcta tal gestión.

## **21. Recursos residenciales para personas jóvenes que, estando afectadas por alguna discapacidad limitativa, desarrollan una vida social y laboral autónoma.**

Administración competente: Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, Departamento de Fomento y Vivienda, y Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Asuntos sociales. Discapacidad.

Resultado: Con la finalidad de conocer la oferta de servicios o recursos residenciales (pisos tutelados/funcionales) para estas personas con discapacidad, así como la promoción de apartamentos en alquiler destinados a este colectivo, se solicitó información al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, sobre:

=> El número de pisos tutelados/supervisados actualmente existentes para personas con discapacidad, correspondientes a las prestaciones antes señaladas de la Cartera de Servicios Sociales, de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral o concertados por la misma.

=> El número de plazas que corresponden a cada uno de dichos pisos.

=> El nivel de ocupación y, en su caso, número personas que puedan encontrarse en listas de espera.

Al Departamento de Fomento y Vivienda se le solicitó la siguiente información:

=> Número de pisos o apartamentos tutelados, en régimen de alquiler, destinados a personas con discapacidad, correspondientes a las promociones a que se refiere la legislación sobre protección pública a la vivienda antes señalada (esto es, al margen de las reservas incluidas en las promociones ordinarias), actualmente existentes en Navarra, ya sean promovidos por la iniciativa pública o privada.

=> Plazas correspondientes a cada uno de tales apartamentos, su nivel de ocupación y, en su caso, la existencia de personas que puedan encontrarse en lista de espera para acceder a los mismos.

=> Referencia a las promociones de dichas características realizadas, en su caso, por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o por sus entes instrumentales (VINSA), interesando los mismos datos que los indicados en el apartado anterior.

Al Ayuntamiento de Pamplona:

=> Pisos tutelados/supervisados, en su caso, actualmente existentes para personas con discapacidad, análogos a los previstos en la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, de titularidad del Ayuntamiento de Pamplona o concertados por la misma: número de pisos, número de plazas, nivel de ocupación y personas que puedan encontrarse en listas de espera.

=> Pisos o apartamentos tutelados o asistidos, en régimen de alquiler, destinados a personas con discapacidad, promovidos por el Ayuntamiento de Pamplona en el ámbito de lo dispuesto en la legislación de protección pública a la vivienda (correspondientes a las promociones específicas antes referidas): número de pisos, número de plazas, nivel de ocupación y personas que puedan encontrarse en listas de espera.

A la vista de la información solicitada, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió a las distintas Administraciones públicas implicadas lo siguiente:

=> Que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a través del Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, y del Departamento de Fomento y Vivienda, con la colaboración del Ayuntamiento de Pamplona, si fuera preciso, estudien la disponibilidad actual de pisos supervisados o funcionales y de apartamentos tutelados dirigidos a personas con discapacidad, previstos, respectivamente, en la legislación en materia de servicios sociales y en materia de vivienda, en relación con la demanda que pueda existir por parte de este sector de población.

=> Que el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, valore la posibilidad de incrementar los pisos supervisados o funcionales que actualmente existen, procurando satisfacer también la demanda de personas con discapacidad que alcancen un grado del 33% , aun cuando no tengan la condición de dependientes.

=> Que el Departamento de Fomento y Vivienda estudie la posibilidad de fomentar la existencia de apartamentos tutelados dirigidos específicamente a personas con discapacidad o, en su caso, de incrementar los existentes, valorando asimismo la oportunidad de realizar promociones de forma directa, a través de NASUVINSA.

=> Que el Ayuntamiento de Pamplona, en ejercicio de sus competencias en materia de asistencia social y en vivienda, valore la posibilidad de crear o promover este tipo de recursos destinados a personas con discapacidad (pisos supervisados y apartamentos tutelados), con la finalidad de completar los recursos actualmente existentes.

## **22. Aportaciones al anteproyecto de la Ley Foral de Transparencia y Gobierno Abierto.**

Administración competente: Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Resultado: Se sugirió al Departamento la incorporación al anteproyecto de un mecanismo de solución extrajudicial que convirtiera en efectivo el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración, en caso de la negativa al reconocimiento de tal derecho.

Para ello, se proponía añadir a las garantías administrativas y judiciales previstas en las leyes actuales para los actos administrativos, el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a poder reclamar ante el Defensor del Pueblo de Navarra contra la resolución que impida, total o parcialmente el derecho de acceso, de modo que se proteja por esta institución, de forma eficaz e independiente, el ejercicio de este derecho a través de un procedimiento sencillo, rápido, contradictorio, específico y gratuito, sustitutivo del recurso administrativo, al amparo de lo previsto en el artículo 60 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y de su correlativo en la legislación estatal básica.

El Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior no aceptó la sugerencia formulada, por considerar que, si bien esta garantía encajaría plenamente en la línea del anteproyecto, a la hora de valorar la inclusión o no de esta propuesta debe tenerse en cuenta que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra viene recogida, en el artículo 18 ter de la Ley de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. Según señala el Departamento este artículo exige de una Ley Foral, que debe aprobarse por mayoría absoluta, para regular las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento de esta institución, exigencia que impediría que el anteproyecto, que, según ha informado la Administración se aprobará, llegado el momento, por mayoría simple, otorgue atribuciones nuevas al Defensor del Pueblo de Navarra.

No obstante, el Departamento señaló su voluntad de mencionar expresamente al Defensor del Pueblo de Navarra como mecanismo extrajudicial de garantía del derecho de acceso a la información pública, con remisión a su Ley Foral reguladora.

## **23. Adaptación de parques infantiles para niños y niñas con discapacidad.**

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo de Navarra llevó a cabo diez actuaciones de oficio, dirigidas a comprobar si los Ayuntamientos de Navarra de población superior a 10.000 habitantes, cuentan con parques e instalaciones accesibles para niños y niñas con discapacidad, o en otro caso, si estos Ayuntamientos han previsto llevar a cabo actuaciones concretas para que los niños y niñas con movilidad reducida puedan jugar en los parques infantiles.

Estas actuaciones de oficio se realizaron tras la recepción, en nuestra oficina, de una carta de un grupo de niños y niñas del Centro Ramón y Cajal, de la Fundación Aspace Navarra Residencial, en la que le exponían el proyecto que habían llevado a cabo para mejorar la accesibilidad de las ciudades bajo la denominación "Imagina tu ciudad". Su proyecto consistía en proponer que los parques e instalaciones infantiles de las localidades de Navarra sean accesibles a niños y niñas con discapacidad, de modo que todos los niños puedan disfrutar de ellas sin limitaciones. Para ello, acompañaban información sobre columpios y otros elementos de ocio infantil diseñados para que todos los niños y niñas puedan disfrutarlos en igualdad de condiciones y sin limitaciones motivadas por razones de discapacidad.

En atención a esta iniciativa, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó información a los siguientes Ayuntamientos:

- Ayuntamiento de Ansoáin
- Ayuntamiento de Barañáin
- Ayuntamiento de Burlada
- Ayuntamiento de Egüés
- Ayuntamiento de Estella
- Ayuntamiento de Pamplona
- Ayuntamiento de Tafalla
- Ayuntamiento de Tudela
- Ayuntamiento de Villava
- Ayuntamiento de Zizur Mayor

La respuesta que se obtuvo de la gran mayoría de los Ayuntamientos mencionados fue muy favorable a la iniciativa planteada.

Los Ayuntamientos de Barañáin, Egüés y Tudela, comunicaron que disponen de algunos columpios y parques adaptados.

Por su parte, los Ayuntamientos de Ansoáin, Burlada, Estella, Tafalla y Villava, manifestaron su voluntad de adaptar progresivamente los columpios y parques infantiles de la localidad.

Los Ayuntamientos de Pamplona y Zizur Mayor no remitieron información sobre esta iniciativa.

#### 4.2. RESUMEN POR MATERIAS

Las actuaciones de oficio realizadas afectaron a las siguientes materias, de mayor a menor número:

– Asuntos Sociales: 15.

Discapacidad: 11 (actuaciones número 21 y 23 de las citadas en el epígrafe anterior).

Menores: 1 (actuación número 17).

Dependencia: 1 (actuación número 1).

Familia: 1 (actuación número 2).

Prestaciones: 1 (actuación número 10).

– Sanidad: 4.

Asistencia sanitaria: 3 (actuaciones número 3, 4 y 18).

Derechos de los usuarios del sistema sanitario: 1 (actuación número 5).

– Educación: 1.

Becas y ayudas (actuación número 9).

– Hacienda: 2.

Tributación: 2 (actuaciones número 8 y 20).

– Interior: 1.

Intervención de las comunicaciones (actuación número 7).

– Medio ambiente: 2.

Protección medio ambiental: 2 (actuaciones número 6 y 13).

– Tráfico: 1.

Ordenación del tráfico (actuación número 11).

– Vivienda: 2.

Renta básica de emancipación de los jóvenes: 1 (actuación número 12).

Promoción de alquiler de vivienda protegida: 1 (actuación número 15).

– Derecho Civil Foral de Navarra: 1.

Dación de la vivienda en pago (actuación número 14).

– Función pública: 1

Derecho al disfrute de vacaciones (actuación número 19).

– Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas: 1.

Aportación al anteproyecto de la Ley Foral de transparencia y Gobierno abierto (actuación número 22).

– Comunicaciones: 1.

Facturación móviles (actuación número 16).

#### 4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El resumen, por las Administraciones públicas de Navarra destinatarias de las actuaciones de oficio, es el siguiente:

**I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra:** destinataria de 20 actuaciones de oficio.

Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud: 6.

Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas en Interior: Justicia e Interior: 5.

Departamento de Salud: 3.

Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente: 2.

Departamento de Economía y Hacienda: 2.

Departamento de Fomento y Vivienda: 2.

Departamento de Educación: 1.

**II. Municipios:** destinatarios de 12 actuaciones de oficio.

Ayuntamiento de Ansoáin: 1.

Ayuntamiento de Barañáin: 1.

Ayuntamiento de Burlada: 1.

Ayuntamiento de Egüés: 1.

Ayuntamiento de Estella: 1.

Ayuntamiento de Pamplona: 3.

Ayuntamiento de Tafalla: 1.

Ayuntamiento de Tudela: 1.

Ayuntamiento de Villava: 1.

Ayuntamiento de Zizur Mayor: 1.

**III. Administración General del Estado:** destinataria de 3 actuaciones de oficio.

**IV. Administración autonómica de La Rioja:** destinataria de 1 actuación de oficio.

#### **4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.**

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, (en adelante, Ley Foral 15/2005), establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos y valoraciones referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en esta Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en el ámbito de la protección del menor en Navarra.

##### **4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.**

###### **A) Actividad reglamentaria y de planificación.**

Como ya se indicó en anteriores informes anuales, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

No obstante, tal y como se señaló en dichos informes anuales, siguen quedando pendientes de desarrollo algunos aspectos contemplados en la Ley Foral 15/2005, norma sobre la cual, en el año 2010, la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, introdujo una serie de modificaciones, fundamentalmente en cuanto a la adopción.

Procede señalar, en este sentido, que, actualmente, continúa en estado de tramitación el Decreto Foral que regulará el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra. A esta tramitación ya se hacía alusión en el anterior ejercicio, por lo que sería deseable que se actuara con celeridad en este ámbito, completando el marco normativo en materia de adopción.

Por otro lado, la citada Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, creó el Consejo Navarro del Menor, órgano colegiado con funciones de asesoramiento, participación y consulta en materia de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia. Según se informa, ha sido elaborado su Reglamento de Organización y Funcionamiento, estando pendiente de aprobación por el Pleno del Consejo Navarro de Menor. Igualmente, sería aconsejable que se culminara la aprobación a la mayor brevedad, toda vez que ya ha transcurrido el plazo máximo de nueve meses a que se refiere el artículo 111 de la Ley Foral 15/2005, de acuerdo con la redacción dada por la mencionada Ley Foral 18/2010.

Finalmente, según indica el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, se está trabajando en la modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General (aprobada por Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio), en lo que atañe a las prestaciones del área de protección del menor.

Por lo que a la actividad de planificación y programación se refiere, continúan vigentes los instrumentos a que se aludía en anteriores informes: el Plan Estratégico de Servicios Sociales (2008-2012) y la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, que incluyen actuaciones, prestaciones y servicios en materia de protección de menores.

Cabe destacar, como aspecto muy positivo, que, en este ámbito de la programación y planificación, se han impulsado, a finales de 2011 nuevas actuaciones en materia de protección del menor, con el establecimiento de una serie de objetivos generales y específicos. Estos últimos, los de carácter específico, son los siguientes: a) Modernizar la red compartida de información sobre la protección y promoción del menor en la Comunidad Foral de Navarra; b) Potenciar el acogimiento familiar; c) Especializar el acogimiento residencial como recurso; d) Impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales; e) Mejorar la descripción de la protección de la infancia en la Comunidad Foral de Navarra; f) Generar una imagen más real y menos desvirtuada de los menores bajo medidas de protección y reforma; y g) Especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo.

Esta institución considera acertado que, en el marco de los instrumentos de planificación de carácter general, el Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y la Adolescencia, de la Dirección General de Política Social y Consumo, programe objetivos más concretos y específicos, que bien podrían revisarse o actualizarse con

periodicidad anual, en función de la evolución de la situación y de las necesidades prioritarias que puedan apreciarse. Por ello, animamos a que se continúe con esta tarea.

### **B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.**

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta actividad, cuyo alcance cabe calificar de amplio, informa el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, que, en el año 2011, ha concedido subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el ámbito de protección del menor en la Comunidad Foral de Navarra, para fomentar sus actividades, acciones y programas, dirigidos a este colectivo.

Asimismo, hasta agosto de 2011, fue otorgada una subvención a diversas entidades de la misma naturaleza, para el desarrollo de programas de cualificación profesional inicial, con la finalidad de que los menores destinatarios de esta opción formativa puedan ampliar su competencias básicas para facilitar su integración social y laboral y, en su caso, proseguir estudios en otras enseñanzas.

Por otro lado, se organizó y coordinó, en colaboración con la Administración del Estado, un curso acerca de la intervención en centros con menores que presenten trastornos de conducta. El curso fue dirigido a profesionales de los servicios sociales y de la intervención social, con el fin de contribuir a la actualización de conocimiento y de promover la reflexión sobre las prácticas seguidas.

Tales actividades -de fomento de las entidades que operan en este sector y de formación- son positivas y, sin duda, pueden contribuir a la difusión y, especialmente, a la promoción de los derechos de los menores. No obstante, esta institución, tal y como viene expresando en anteriores informes anuales, teniendo en cuenta la notoria dificultad de este sector de población para conocer precisamente sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, cree conveniente insistir en la necesidad de realizar acciones o programas directos de difusión, destinados específicamente a los propios menores de edad, mediante acciones coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

### **C) Actuaciones de prevención.**

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito, al margen de lo reseñado en el apartado anterior, en cuanto al otorgamiento de subvenciones y al aspecto de la formación, que también puede tener incidencia preventiva, se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente). En este contexto, continúa aplicándose el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra.

En este contexto, según manifiesta el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, han continuado desarrollándose sesiones de formación para la correcta aplicación de este instrumento de coordinación, abiertas a los profesionales de los servicios sociales de base, a los equipos intermedios de atención a la infancia y a la adolescencia y, en general, a todos aquellos que trabajen con población infantil y juvenil (profesionales de la sanidad, de la educación, redes de buen trato a la infancia) que lo han demandado.

Por otro lado, en lo que atañe específicamente a la coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se ha creado, según se informa, un espacio de trabajo que aglutina a personal técnico y directivo, a nivel de Servicio, de los Departamentos de Salud, Educación y Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, por ser los órganos que mayor contacto directo tienen con los menores de edad.

Esta institución considera positivo el esfuerzo de coordinación realizado y anima a que se continúe en esta línea, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención de situaciones de desprotección.

Ha de insistirse, no obstante, en la conveniencia de que se intensifiquen estas medidas preventivas, que la Ley Foral 15/2005 califica de prioritarias, con la finalidad de evitar que la problemáticas que afectan a los menores puedan desembocar en la necesidad de que intervenga el sistema de protección. En particular, aunque es razonable que se ponga especial énfasis en la coordinación entre los profesionales de los campos de la aten-

ción social, educativa y sanitaria, podría ser conveniente ejecutar también programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y el empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

#### **D) Actuaciones del sistema de protección.**

##### *a) Situaciones de riesgo.*

Entre las situaciones de desprotección, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención. En el año 2011, según se desprende de la información recibida, estas situaciones se atendieron a través de la asistencia a centros de día (28 menores), de los programas de intervención educativa (132 menores), de los centros de observación y acogida (194 menores) y de la concesión de ayudas económicas (110 menores).

En comparación con las cifras del año 2010, aunque los recursos o programas empleados para atender estas situaciones no coinciden exactamente, a tenor de los datos ofrecidos por la Administración, se aprecia un incremento del número de menores que pueden considerarse en esta situación de riesgo, de aproximadamente el 10% (391 menores beneficiarios de alguna medida en 2011, frente a los 353 menores del año anterior).

Este incremento no es necesariamente un dato negativo, pues la intervención temprana en situaciones de esta naturaleza, de menor intensidad en cuanto a la desprotección del menor, puede resultar beneficiosa y evitar que se den situaciones de desamparo.

Con todo, el dato puede alertar sobre la conveniencia de que, en lo posible se potencien los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de situaciones de riesgo. En este sentido, tal y como viene señalando esta institución, tanto en los últimos informes anuales, como con ocasión de la presentación al Parlamento de Navarra de un informe especial sobre los servicios sociales de base, parece aconsejable completar las actuaciones de intervención, pudiendo, en este ámbito, jugar un papel destacado la implantación generalizada, en todo el territorio, de equipos "intermedios" y, en particular, de los denominados Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia.

##### *b) Situaciones de desamparo.*

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año

2011, 33 menores fueron declarados en situación de desamparo. La cifra es sensiblemente inferior a la de 2010 (44 menores) y algo superior a la de 2009 (29 menores). El hecho de que haya sido necesario declarar el desamparo en menos casos que en el ejercicio anterior puede calificarse, en principio y con las debidas reservas, de positivo. Tal y como hemos expresado, es deseable que la intervención de los servicios de atención al menor, si ha de producirse, se dé en la fase más temprana de desprotección, esto es, en la de riesgo.

Por otro lado, se produjo la remoción del desamparo en 7 casos, cifra que, aunque superior a la del año anterior (4 casos), no es elevada. A pesar de este incremento, esta institución ha de insistir en la necesidad de que la Administración pública intensifique los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. En este sentido, es preciso recordar que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores. Esta institución es consciente de que no en todos los casos puede conseguirse tal objetivo, pero no puede dejar de recordar que ha de trabajarse hacia dicha meta, procurando, en todo lo posible, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la atención por parte de las familias que padecen el desamparo, sin perjuicio, claro está, de que se prime en todo caso el interés superior del menor.

En línea con lo apuntado en el apartado anterior y en otros informes de esta institución, parece conveniente procurar reforzar las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

##### *c) Actuaciones de apoyo a las familias.*

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración (de carácter técnico o económico), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, el número de familias que recibió algún tipo de apoyo en el ejercicio de referencia fue de 1.062; familias que reciben los servicios prestados por los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, familias perceptoras de prestaciones económicas; familias usuarias del Programa de Intervención Familiar; familias cuyos hijos acuden a centros de día, conviven con una familia acogedora o se encuentran en un centro residencial; familias con las que se ha intervenido desde el Centro de Observación y Acogida; familias que reciben atención en los Puntos de Encuentro, etcétera.

La cifra ofrecida, aunque inferior a la del ejercicio precedente, pone de relieve que continúa habiendo un notable número de núcleos familiares que, por causas diversas, precisan de apoyo público por razón de la situación de sus menores (ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo). El dato sigue justificando la necesidad de que los poderes públicos realicen un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera) de recursos suficientes - personales y materiales- para acometer con éxito esta tarea, de elevada trascendencia social.

*d) Menores en situación de guarda.*

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar. En el año 2011, 492 menores se han encontrado en esta situación, cifra superior a la del año anterior (458 menores) y que confirma la tendencia al alza de los últimos años (452 en 2009).

*e) Menores tutelados.*

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la Ley. A finales de 2011, 214 eran los menores tutelados por la Administración, cifra que se mantiene en niveles similares a las de los últimos ejercicios (220 en 2009; y 202 en 2010).

*f) Acogimientos vigentes y formalizados.*

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento. En el año 2011, se formalizó el acogimiento de 128 menores (10 más que en 2010).

Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

– Número total de menores en acogimiento: 492 (463 en 2010).

– Acogimientos familiares: 250 menores (247 en 2010).

– Acogimientos residenciales: 242 menores (216 en 2010).

– Acogimientos en familia extensa y ajena: 162 (169 en 2010) y 88 menores (78 en 2010), respectivamente.

En este punto, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

En el anterior informe anual, esta institución manifestaba su preocupación por la tendencia que se apreciaba en la relación entre acogimientos residenciales y familiares. Así, se señalaba que, en 2009, había crecido el número de acogimientos residenciales y había disminuido el de acogimientos familiares. Por otro lado, se indicaba que, en 2010, la relación de unos y otros se mantenía en términos prácticamente idénticos, pero que, de los formalizados en ese año, la inmensa mayoría tenía carácter residencial, institucional, aspecto este que no era el más deseable.

En el año 2011, como puede apreciarse, en relación con el año anterior, son tres más los acogimientos familiares, pero esta cifra se eleva hasta 26 en el caso de los residenciales. Y, de los 128 nuevos acogimientos, 90 pertenecen a la primera modalidad y solo 38 a la segunda. En definitiva, vuelve a apreciarse un incremento del peso relativo de los acogimientos residenciales, dato este que ha de calificarse de negativo y que confirma la preocupación manifestada en anteriores informes.

Por ello, ha de insistirse en la conveniencia de adoptar medidas que potencien la modalidad del acogimiento familiar, evitando, en lo posible, la institucionalización de los menores, lo cual ha de pasar, desde la perspectiva de la Administración pública, por incrementar el apoyo e incentivos (entiéndase en sentido amplio, pues pueden ser precisas tanto ayudas técnicas como económicas) a las familias acogedoras, actuales y potenciales. En esta línea, procede reiterar que el Senado, en un informe de la "Comisión Especial de Estudio de la Problemática de la Adopción Nacional y otros Temas Afines", publicado a finales de 2010, resaltó el carácter subsidiario del acogimiento residencial en todo caso, y propuso suprimir legalmente esta



figura para los más pequeños, de modo que la medida sea efectiva, en un primer momento, en el tramo de 0-3 años y, en un plazo razonable, se extienda hasta los seis años. Parece necesario avanzar en esta línea, siendo esta institución consciente de que se trata de un objetivo cuya consecución no depende únicamente de la voluntad de la Administración.

En el marco de los acogimientos familiares, los datos reflejan un incremento de los producidos en familia ajena (10 más que en el año anterior) y una disminución de los habidos en familia extensa (7 menos que en el año anterior).

En términos globales, sigue siendo muy superior la cifra de los acogimientos en familia ajena (casi del doble), aspecto este que cabe calificar de positivo y acorde con la preferencia manifestada por el legislador. No obstante, no cabe ignorar que el peso relativo de los habidos en familia ajena es superior al del último año, dato que puede alertar acerca de una inversión de la tendencia y que lleva a esta institución a sugerir que, en lo posible, se potencie la intervención y las actuaciones de apoyo a la familia extensa de los menores que precisen una medida de acogimiento.

*g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.*

En 2011, se produjeron 6 adopciones nacionales y 64 internacionales. Asimismo se emitieron 93 certificados de idoneidad (se incluyen nuevas solicitudes y prórrogas). Comparativamente, en 2010, las cifras fueron: 4 adopciones nacionales, 54 internacionales y 137 declaraciones de idoneidad.

En lo que hace a la adopción internacional y a las declaraciones de idoneidad, tal y como se señalaba en el anterior informe anual, la Ley 18/2010, de 8 de noviembre, introdujo novedades significativas con la finalidad primordial de flexibilizar y agilizar los procedimientos. Reiteramos, pues, que se estudien y adopten las medidas necesarias que hagan posible tal propósito y que se complete el contenido de la Ley Foral con el desarrollo reglamentario preciso, todavía no aprobado.

*h) Menores en situación de conflicto social.*

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas. En 2011, se encontraron en esta situación 371 menores, siendo 198 los que entraron a formar parte de este grupo. Las cifras son muy superiores a las del año 2010 (236

menores en situación de conflicto social, de los cuales 42 correspondían a casos nuevos).

Sin que ello suponga en modo alguno una crítica a la actuación de la Administración pública, el dato cabe calificarlo de socialmente preocupante y lleva a incidir, en la línea con lo expuesto en anterior informes, en la necesidad de redoblar los esfuerzos tendentes a atajar esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, esta institución considera necesario prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

*i) Programas de autonomía personal.*

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, en 2011 se han abierto 5 expedientes de ayudas en este ámbito, cifra notoriamente inferior a la del año anterior (22 expedientes).

Se sugiere que se refuercen las actuaciones en este ámbito, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, habiendo ya sido destacada por esta institución de forma reiterada la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

**E) Actuaciones del sistema de reforma.**

En referencia, al denominado sistema de reforma, 262 menores se han encontrado en 2011 dentro del mismo, ya sea cumpliendo medidas judiciales en medio abierto o en régimen de internamiento.

La cifra es superior a la del año 2010 (217 menores) y lleva a reiterar la necesidad de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, coordinando actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

No obstante, cabe calificar de positivo el hecho de que el número de "altas" en el régimen de internamiento (14), que es el comporta una mayor restricción y se corresponde con las conductas de mayor gravedad, es sensiblemente inferior a la de 2010 (45), rompiéndose la tendencia que, sobre este extremo, se apreciaba en los últimos años.

**4.4.2 Cuadro resumen de evolución de los cuatro últimos años**

|  | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Situaciones de riesgo</b>                       | 144         | 386*        | 353         | 391         |
| <b>Situaciones de desamparo</b>                    | 20          | 29          | 44          | 33          |
| <b>Familias que recibieron apoyo</b>               | 1847        | 1908        | 1952        | 1062        |
| <b>Menores en situación de guarda</b>              | 442         | 452         | 458         | 492         |
| <b>Menores tutelados</b>                           | 207         | 220         | 202         | 214         |
| <b>Menores en acogimiento</b>                      | 464         | 452         | 463         | 492         |
| <b>Acogimientos formalizados</b>                   | 24          | 155         | 118         | 128         |
| <b>Acogimientos familiares</b>                     | 267         | 242         | 247         | 250         |
| <b>Acogimientos residenciales</b>                  | 197         | 210         | 216         | 242         |
| <b>Acogimientos familia extensa</b>                | 183         | 164         | 169         | 162         |
| <b>Acogimientos familia ajena</b>                  | 84          | 78          | 78          | 88          |
| <b>Adopciones nacionales</b>                       | 4           | 9           | 4           | 6           |
| <b>Adopciones internacionales</b>                  | 74          | 65          | 54          | 64          |
| <b>Certificados de idoneidad</b>                   | 130         | 128         | 137         | 93          |
| <b>Menores en conflicto social</b>                 | 217         | 328         | 236         | 371         |
| <b>Ayudas autonomía personal</b>                   | 62          | 59          | 22          | 5           |
| <b>Menores en situación de reforma</b>             | 335         | 313         | 217         | 262         |
| <b>Número de altas en régimen de internamiento</b> | 13          | 23          | 45          | 14          |

(\*) A partir de este año, se añaden las intervenciones a través de los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

Como puede verse, la evolución comparativa de los últimos cuatro años permite deducir que:

– Se mantienen estables algunas cifras, como los menores en situación de riesgo, en situación de desamparo o en situación de guarda (aunque aquí se observa una tendencia al alza en el último año), en los menores tutelados, o en los menores en acogimiento (también con tendencia al alza en el último año).

– Aumentan los menores en situación de conflicto social.

– Descienden los menores en el sistema de reforma, y, en particular, en el régimen de internamiento.

– Descienden las adopciones, tanto las nacionales, como las internacionales y los certificados de idoneidad, como efecto, probablemente, de la crisis económica.

**4.4.3. Sugerencias**

Recapitulando lo anterior, esta institución valora muy positivamente la labor que en Navarra se hace por la real atención y protección del menor de edad, tanto por el Departamento competente en materia de política social, como por los servicios sociales de base, como por las organizaciones sociales que cooperan de una forma decisiva. No obstante, dada su función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos, cree conveniente formular al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, las siguientes sugerencias:

1) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, especialmente en lo que se refiere a los procedimientos administrativos de adopción.

2) Dotar a los agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia del Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud; Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera) de suficientes recursos (humanos, materiales o técnicos, según corresponda) para acometer adecuadamente las funciones que tienen encomendadas.

En este sentido, atendiendo al nivel de actividad que han de afrontar, se sugiere que, cuando menos, se mantengan las dotaciones actuales y que, de ser posible, se incrementen, aunque se es consciente de la situación derivada por la reducción del déficit público.

3) Continuar, en el marco de los instrumentos estratégicos de planificación de carácter general, con la labor de programación y fijación de objetivos más concretos y específicos, con revisiones o actualizaciones de periodicidad anual o inferior, practicadas en función de la evolución de la situación y de las principales necesidades o déficits que puedan detectarse en cada momento.

4) Potenciar las acciones o programas directos de difusión de los derechos y deberes de los menores dirigidos específicamente a estos, mediante acciones coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

5) Proseguir adoptando medidas de coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, en aras a potenciar las medidas preventivas, calificadas legalmente de prioritarias.

Sin perjuicio de ello, ejecutar también programas o acciones preventivas en los ámbitos de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y el empleo.

6) Reforzar los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de situaciones de riesgo y, en particular, generalizar en Navarra la implantación de los denominados equipos "intermedios" (Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia o similares), en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

7) Estudiar las causas que impiden o dificultan un mayor número de remociones de la situación de desamparo y, en todo caso, potenciar la intervención y el apoyo a las familias cuyos menores hayan sido declarados en tal situación, procuran-

do, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno.

8) Analizar los factores que determinan el incremento del peso relativo del acogimiento residencial o institucional, adoptando medidas que favorezcan la modalidad de acogimiento familiar, intensificando el apoyo e incentivos de toda índole (técnicos, económicos, etcétera) a las familias acogedoras, tanto actuales como potenciales.

En particular, insistir en la adopción de medidas que eliminen el acogimiento residencial en el caso de los niños y niñas menores de seis años.

9) Potenciar la intervención y las actuaciones de apoyo a la familia extensa de los menores que precisen una medida de acogimiento, procurando incrementar esta modalidad, con la finalidad de que los niños y niñas se encuentren en el ámbito más cercano a su entorno natural.

10) Insistir en la adopción de medidas que flexibilicen y agilicen los procedimientos de adopción y las declaraciones de idoneidad.

11) Redoblar los esfuerzos tendentes a minimizar las situaciones de conflicto social, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, prestar una atención y apoyo especiales a las familias con menores en situación de conflicto.

12) Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) Estudiar las causas que determinan el incremento del número de menores sujetos al sistema de reforma, e insistir en el ejercicio de la función preventiva y de detección de las situaciones que puedan derivar en conductas punibles, coordinando actuaciones entre las diversas instancias implicadas (familiar, social, educativa, sanitaria, etcétera).

#### **4.4.4. Actuación de oficio del Defensor del Pueblo de Navarra sobre los puntos de encuentro familiar existentes en Navarra.**

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo de Navarra, llevó a cabo una actuación de oficio dirigida a comprobar el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar existentes en Navarra.

Con esta finalidad, el 11 de noviembre de 2011 se solicitaron al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud los siguientes datos:

=> Número de puntos de encuentro familiares que existen en Navarra.

=> Dependencia orgánica y funcional de los puntos de encuentro familiares existentes en Navarra.

=> Número de niños de entre 0 y 2 años, de entre 3 y 11 años, y de entre 12 a 18 años, que pasan anualmente por cada uno de los puntos de encuentro existentes en Navarra.

=> Por quién o quiénes están derivados los expedientes de 2010 a los puntos de encuentro familiares.

=> Número de niños que se encuentran en los puntos de encuentro familiares en visitas tuteladas y abiertas.

Con fecha 28 de diciembre de 2011, el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud remitió la siguiente información:

1. El número de puntos de encuentro familiares en funcionamiento en Navarra son tres, siendo estos:

– Rotxapea (Pamplona), que funciona desde 2002

– Mendebaldea (Pamplona), que funciona desde 2006

– Tudela, que funciona desde 2008

Estos puntos de encuentro familiar dependen del Instituto Navarro para la Igualdad y Familia, en concreto de su Subdirección de Planificación y Gestión de Políticas para las Familias. Este instituto es un organismo autónomo, es decir, una Administración pública especial, creada por el Gobierno de Navarra y adscrita al referido Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, para el ejercicio de funciones relacionadas con la familia, la protección de la infancia y la adolescencia, la igualdad, etcétera, y sometido en todas sus funciones a la tutela administrativa de ese Departamento.

La gestión de los tres puntos de encuentro se atribuyó por el organismo autónomo a la modalidad de gestión indirecta conforme a la legislación foral de carácter administrativo de Navarra, y se adjudicó en enero de 2011 a la entidad sin ánimo de lucro "Xilema".

2. El número de niños y niñas de los tramos comprendidos entre los 0 y los 2 años edad, los 3 y los 11, y los 12 hasta los 18 años, que pasan anualmente por cada uno de los puntos de encuentro existentes en Navarra, se desglosa así:

| Rango de Edad | Usuarios TUDELA | Usuarios MENDEBALDEA | Usuarios ROTXAPEA |
|---------------|-----------------|----------------------|-------------------|
| 0-2           | 2               | 11                   | 15                |
| 3-11          | 22              | 94                   | 72                |
| 12-18         | 5               | 33                   | 51                |

El número total de niños y niñas es de 305.

3. Los expedientes de 2010, derivados a los puntos de encuentro familiares, lo han sido por los siguientes órganos públicos:

| Órgano derivante                                       |            |             |
|--|------------|-------------|
| Sección de Menores del Departamento de Política Social | 55         | 24%         |
| Juzgado de Familia número 3 de Pamplona                | 59         | 25,76%      |
| Juzgado de Familia número 8 de Pamplona                | 23         | 10,04%      |
| Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Pamplona        | 48         | 20,96%      |
| Juzgados de Estella                                    | 6          | 2,62%       |
| Juzgados de Tafalla                                    | 6          | 2,62%       |
| Juzgados de Aóiz                                       | 9          | 3,93%       |
| Juzgados de Tudela                                     | 12         | 5,24%       |
| Otros  | 11         | 4,80%       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>229</b> | <b>100%</b> |

4. En cuanto al número de niños y niñas que se encuentran en los puntos de encuentro familiares y los tipos de visitas, los datos de 2010 en los tres Puntos de Encuentro Familiares referidos se desglosan de este modo:

- Visitas supervisadas: 88 familias.
- Visitas semi-supervisadas: 8 familias.
- Entregas y recogidas: 133 familias.

| TIPO DE VISITA     | Menores TUDELA | Menores MENDEBALDEA | Menores ROTXAPEA |
|--------------------|----------------|---------------------|------------------|
| Supervisadas       | 13             | 42                  | 56               |
| Semi-supervisadas  | 0              | 5                   | 3                |
| Entrega y Recogida | 16             | 91                  | 79               |

## CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 5. 1. PROPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

El Defensor del Pueblo de Navarra promueve, desde el año 2008, la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la mejora de los servicios públicos, uno de los objetivos de esta institución foral, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 188 propuestas de mejora, de ellas, 28 corresponden al año 2011.

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

Las materias sobre las que han tratado las propuestas en 2011 son las siguientes, por orden de mayor a menor número:

| Materias           | Nº Propuestas |
|--------------------|---------------|
| Educación          | 8             |
| Vivienda           | 6             |
| Función pública    | 5             |
| Asuntos Sociales   | 2             |
| Salud              | 2             |
| Hacienda           | 2             |
| Consumo            | 1             |
| Comunicación       | 1             |
| Servicios públicos | 1             |
| <b>Total</b>       | <b>28</b>     |

A) De los datos expuestos, se desprende que las propuestas más numerosas siguen siendo las relativas a **educación**. Las propuestas recibidas solicitaron que:

- Se adopten las medidas que sean precisas para que las características y la organización de las enseñanzas de danza que se impartan en la Escuela de Danza del Gobierno de Navarra, conduzcan a la obtención del título oficial correspondiente a las enseñanzas profesionales de danza.

- Se modifiquen los criterios de admisión que rigen para la escolarización de alumnos centros de educación infantil y primaria sostenidos con fondos públicos, en concreto, el criterio complementario de la coincidencia del código postal del domicilio con el código postal del centro escolar.

- En relación con la convocatoria general de becas para enseñanzas medias y estudios universitarios:

=> Se establezcan más tramos de renta, de manera que pueda haber una continuidad en la progresión de las becas, y las personas que hoy en día superan los límites de renta por muy poco puedan acceder a alguna ayuda para sufragar los gastos de matrícula de los estudios de sus hijos que son cursados en la Universidad de Navarra por no ofrecerlos la Universidad Pública de Navarra.

=> La publicación de los beneficiarios se realice, no sólo en los tablones de anuncios de la Administración de la Comunidad Foral, sino también en el portal web [www.navarra.es](http://www.navarra.es), del Gobierno de Navarra.

=> Se ejecute la totalidad del presupuesto asignado anualmente para las becas.

=> Se elimine la restricción de igualar el número de becas al número de cursos que tenga el plan de estudios.

=> No se descuenten del importe de la beca las bonificaciones por matrículas de honor, buen aprovechamiento y otros descuentos o bonificaciones. **Aceptada por la Administración.**

=> Se permita la concesión de beca a las dobles titulaciones.

=> Se establezca un sistema de incentivación positiva por buenas notas y buen aprovechamiento. **Aceptada por la Administración.**

=> Se deflacten anualmente los tramos de renta, que determinan las cuantías de las becas y el resto de variables monetarias que aparecen en el condicionado de las becas.

=> Se utilice para el cálculo de la renta familiar la base imponible del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas sin incluir las rentas exentas. (Casilla 550 de la declaración del IRPF).

=> No sea motivo de exclusión el patrimonio rústico cuando se trate de bienes afectos a una explotación agraria inscrita en el Registro de Explotaciones Agrarias de Navarra a nombre de cualquiera de los componentes de la Unidad Familiar

=> Se ajuste el nivel de patrimonio urbano en 90.000 euros, excluida la vivienda habitual y sus anejos, y no computen, a estos efectos, aquellos bienes de naturaleza urbana afectos a una actividad empresarial, agropecuaria, comercial o profesional ejercida por los componentes de la unidad familiar.

=> Se elimine el criterio de exclusión de las becas por la cifra de negocio de las actividades

comerciales, profesionales, autónomos, agricultores y ganaderos.

=> Se establezcan criterios de compensación entre los criterios excluyentes por razón de patrimonio familiar y del volumen anual de negocios, de forma que se ponderen todos ellos para valorar la capacidad económica real del solicitante.

- Se adopten medidas en relación con la tarea que tienen que realizar los escolares en sus domicilios, de modo que se les permita conciliar la vida escolar y familiar.

- No se incrementen las tarifas de las familias para el curso 2011/2012 de los centros de primer ciclo de educación infantil de titularidad municipal financiados mediante convenios con el Departamento de Educación.

- Se mejore la gestión del primer ciclo de educación infantil y se adopten medidas para ajustar la oferta y la demanda de plazas públicas en este ciclo. **Aceptada por la Administración.**

- Que se realice un estudio en el que se contraste la oferta y la demanda existente en el ciclo 0 a 3 en los distintos modelos lingüísticos y, a la vista del resultado obtenido, se realice la oferta de plazas públicas en uno u otro modelo.

B) En materia de **vivienda**, las propuestas plantearon que:

- A efectos de valorar la necesidad de vivienda, computen, como miembros de la unidad familiar, los hijos mayores de edad que dependen económicamente de los padres y conviven con ellos en el domicilio familiar.

- Se revise la normativa que regula los requisitos para el acceso a una vivienda de protección oficial, de modo que no se exijan unos ingresos mínimos, para optar a viviendas de protección oficial en régimen de arrendamiento, con y sin opción de compra, de 3.000 euros, de 12.000 euros para el acceso en propiedad a dichas viviendas, y de 15.000 euros para el acceso a las viviendas de precio tasado.

- Se apliquen los criterios establecidos en el Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, respecto a los metros cuadrados que ha de tener una vivienda para considerarse inadecuada, a las familias que, con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, estuvieran esperando el nacimiento de nuevos miembros de la unidad familiar.

- No se aplique el interés de demora a la devolución de la parte proporcional de las ayudas percibidas en los casos en que la adjudicación se

produzca a favor de uno de los cotitulares de la vivienda, antes de transcurrir cinco años desde la fecha de calificación definitiva de la misma o de las obras de rehabilitación protegida, como consecuencia de procesos de separación matrimonial, divorcio o ruptura de parejas estables.

- Por el Departamento de Fomento y Vivienda, se desarrollen normativamente los casos y condiciones que permiten excepcionar la obligación de ocupación de una vivienda protegida, con especial atención a las circunstancias familiares y personales de los adjudicatarios. **Aceptada por la Administración.**

- Se establezcan ayudas específicas para el acceso en régimen de alquiler a viviendas de protección pública para personas separadas o divorciadas que tienen dificultades para acceder a una vivienda.

C) Las propuestas que se presentaron en materia de **función pública** postulaban:

- La eliminación del límite máximo de edad para el ingreso en los Cuerpos de Policía de Navarra.

- La eliminación de la temporalidad, basada en la contratación de personal y la existencia de puestos para su provisión por personal eventual, en la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Pamplona.

- Que, en las convocatorias de ingreso de plazas de auxiliar administrativo al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se exija un título específico de formación profesional.

- Que se convoque por el Departamento de Educación el procedimiento para que los funcionarios de carrera de los Cuerpos de Catedráticos y Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores Técnicos de Formación Profesional, Catedráticos y Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Catedráticos y Profesores de Música y Artes Escénicas, Catedráticos y Profesores de Artes Plásticas y Diseño y Maestros de Taller de Artes Plásticas y Diseño, puedan adquirir nuevas especialidades, dentro del cuerpo al que pertenecen.

- Que se suprima la exigencia a los miembros de los Cuerpos de Policía de Navarra de ocho años de servicio efectivo para participar en el turno de promoción en los procedimientos de ingreso al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.

D) En materia de **asuntos sociales**, las propuestas recibidas solicitaban que:

- Se ajusten las cuantías de las ayudas que se otorgan por parto múltiple para reducir la diferencia de importes existente entre la ayuda por hijos gemelos y la correspondiente a hijos trillizos. **Aceptada por la Administración.**

- Se refuercen las políticas de atención a las personas mayores.

E) En materia de **salud**, las propuestas se refirieron a:

- La necesidad de dotar de recursos humanos y materiales al Servicio de Alergología del Complejo Hospitalario de Navarra, para la aplicación técnica de la “inducción de la tolerancia a alimentos” en niños con problemas de alergias. **Aceptada por la Administración.**

- En relación con el cáncer de mama:

=> Que se diseñe, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, un programa específicamente dirigido a la detección precoz de esta enfermedad en mujeres jóvenes con alto riesgo por antecedentes familiares, que incluya revisiones periódicas (mamografía, ecografía y resonancia magnética).

=> Que se modifique el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores, en lo que se refiere a las aptitudes psicofísicas requeridas para poder obtener o prorrogar la vigencia del permiso o de la licencia de conducción en los procesos sometidos a tratamiento quimioterápico, de modo que no se exija, para la obtención o prórroga del permiso de circulación en estos casos, el transcurso de tres meses desde la finalización del último ciclo de tratamiento de quimioterapia, con informe favorable de un hematólogo, sino que sea el médico oncólogo quien emita el informe médico que determine si una paciente en tratamiento por cáncer de mama se encuentra en condiciones físicas normales para ser considerada apta a efectos de la obtención o de la prórroga del permiso de conducir, así como para certificar la remisión completa de la enfermedad. **Remitida a al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.**

=> Que, desde el Servicio Navarro de Salud Laboral u otro órgano que pueda resultar competente o interesado, se determinen los criterios que deben seguir las empresas para reubicar a las trabajadoras que presentan secuelas tras un tratamiento oncológico para erradicar el cáncer de mama, de modo que se potencie su capacidad de adaptación a la vida laboral y su mejor calidad de vida y de salud.

=> Que se mejoren los procedimientos existentes para el reconocimiento de grado de minusvalía, y, en su caso, de la incapacidad laboral de las personas que presentan secuelas tras los tratamientos oncológicos de cáncer de mama. **Remitida a al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.**

F) Las propuestas formuladas sobre hacienda pública se refirieron a:

- La necesidad de intensificar las facultades de inspección de las entidades locales de modo que no se realicen actividades profesionales sin someterse al Impuesto de Actividades Económicas.

- La necesidad de modificar la Ley Foral 2/1995, de Haciendas Locales de Navarra, para suprimir la condición de sustituto del adquirente respecto al sujeto pasivo (transmitente) del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos en las transmisiones onerosas, y de este modo evitar que la exacción del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos se realice frente al comprador, en su condición de sustituto del contribuyente.

Esta propuesta se ha planteado ante el Defensor del Pueblo de Navarra en otras ocasiones, bien a través de quejas, bien a través de iniciativas ciudadanas, y se basa en que, en la normativa de la Comunidad Foral de Navarra, a diferencia de lo dispuesto en la normativa estatal, el comprador de un inmueble es el responsable tributario, en concepto de sustituto del contribuyente principal, que es el vendedor, en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos, lo que, en la práctica, determina que la exacción del impuesto se realice frente al comprador del bien.

La normativa estatal contiene una regulación distinta a la normativa foral. Hasta el año 1988 la legislación estatal atribuía la condición de sustituto del contribuyente al comprador en los mismos términos que la normativa foral. La normativa estatal actual, constituida por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, atribuye al comprador únicamente el carácter de sustituto en los casos en los que el transmitente sea una persona física no residente en España (art. 106).

En consecuencia, y a fin de evitar que la exacción del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos se realice frente al comprador, en su condición de sustituto del contribuyente, esta institución sugirió, ya en el año 2009, que se estudie la posibilidad de modificar el artículo 174.1.b) de la Ley Foral 2/1995, de Haciendas Locales de Navarra, para suprimir la condición de sustituto del adquirente respecto al sujeto pasivo



(transmitente) del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos en las transmisiones onerosas. La sugerencia no ha sido, hasta la fecha, aceptada por la Administración.

G) En **consumo**, se propuso que se articulen mecanismos específicos de compensación a los consumidores y usuarios de los servicios de telefonía, para evitar los abusos que se producen en este sector.

H) En materia de **comunicaciones**, se presentó una propuesta que defendía la conveniencia de regular, por una disposición foral, la longitud y altura de las antenas de radioaficionados.

I) Por último, en materia de **servicios públicos** se propuso la necesidad de que, por parte de las Administraciones públicas, se adopten medidas de ahorro energético, en concreto para reducir el gasto generado por el alumbrado público en los municipios y vías públicas de Navarra.

Estas propuestas, algunas de las cuales coinciden, en cuanto a su contenido, con propuestas presentadas en años anteriores, han dado lugar a la formulación, por el Defensor del Pueblo de Navarra, de 17 sugerencias a las Administraciones públicas de Navarra, cuyo contenido figura en el Capítulo VI de este informe.

## 5.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS.

Las Administraciones públicas de Navarra a las que el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, son las siguientes:

### I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 22 propuestas

Departamento de Educación: 8.

Departamento de Fomento y Vivienda: 6.

Departamento de Salud: 3.

Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior: 3.

Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud: 2.

### II. Entidades Locales: destinataria de 2 propuestas

Ayuntamiento de Pamplona: 2

Además, como se ha dicho, se trasladó una propuesta al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por ser de su competencia.

## CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y MEDIACIONES

### 6.1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se recogen las principales recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y mediaciones efectuados con motivo de la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2011.

Por razones de método, no se recogen todos, sino tan solo aquellos que se considera que tienen una mayor sustancia, bien por su alcance general o bien por su interés.

El número total de recomendaciones, sugerencias y recordatorios emitidos en el año 2011 fue de 691, desglosados en el siguiente cuadro:

| Nº                       | Recordatorio de colaboración | Recomendación | Recordatorio de deberes legales | Sugerencia | Sugerencia normativa | Mediación | TOTAL      |
|--------------------------|------------------------------|---------------|---------------------------------|------------|----------------------|-----------|------------|
| En quejas                | 3                            | 245           | 212                             | 84         | 8                    | 7         | 559        |
| En actuaciones de oficio |                              |               |                                 | 41         |                      |           | 41         |
| En propuestas            |                              |               |                                 | 17         |                      |           | 17         |
| En Informes especiales   |                              |               |                                 | 74         |                      |           | 74         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>3</b>                     | <b>245</b>    | <b>212</b>                      | <b>216</b> | <b>8</b>             | <b>7</b>  | <b>691</b> |

Las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública de Navarra a la que se dirigen, expresando su contenido.

En cuanto a la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se relacionan las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, separando los dirigidos a los Departamentos existentes hasta julio de 2011, de los formulados a los Departamentos configurados por Decreto Foral de la Presidencia de la Comunidad Foral de Navarra 10/2011, de 1 de julio, por el que se establece la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Esto es consecuencia, lógicamente, de la constitución del nuevo Gobierno de Navarra y de la modificación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra tras las elecciones al Parlamento de Navarra habidas en mayo de 2011.

Otra información de interés que se añade es si la recomendación, sugerencia, recordatorio o mediación ha sido aceptada o no por la Administración destinataria. Cuando no se hace indicación al respecto la recomendación, sugerencia o recordatorio está pendiente de respuesta de la Administración.

## 6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

### 6.2.1. Agricultura

#### Al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente

- Que, ante la imposibilidad de instalar regadío en parte de una finca de replazo adjudicada tras un procedimiento de concentración parcelaria, debido a la existencia de un yacimiento arqueológico, inicie de oficio el procedimiento administrativo que corresponda, con el fin de determinar si la persona afectada puede tener derecho a una compensación.

- Que analice las posibilidades de intervención administrativa para solucionar los problemas de inundabilidad en un terreno de propiedad privada tras un proceso de concentración parcelaria. **No aceptada.**

#### Al Ayuntamiento de Ablitas

- Que realice un estudio sobre el uso de un hidrante de titularidad municipal, cuyo uso está reservado al Ayuntamiento, en cuanto a su capacidad, usos prioritarios, reservas, sobrante, etcétera, y si, como resultado del mismo, se infiere que

hay agua sobrante para otras necesidades distintas a las propias de la gestión municipal, se autorice a propietarios particulares el uso del hidrante, siempre con carácter subsidiario respecto a las necesidades municipales. **Aceptada**

### 6.2.2. Bienestar Social

#### Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

1. En relación con el apoyo a la dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia):

##### A) En cuanto al procedimiento:

=> Que se procure simplificar, en todo lo que resulte posible, el procedimiento establecido y aplicado para el reconocimiento del derecho y el acceso a las prestaciones del sistema de dependencia.

=> Que se valore la posibilidad de reducir en tiempo real los plazos de tramitación que se derivan de la aplicación de la normativa foral vigente.

=> Que se estudie la oportunidad de concentrar en un solo procedimiento y acto resolutorio, a través de la pertinente modificación normativa, los trámites precisos y sucesivos para conceder las prestaciones del sistema de dependencia (reconocimiento de la situación de dependencia, aprobación del programa individual de atención y asignación en el mismo del recurso correspondiente, y concesión de la prestación del sistema de dependencia a que se tenga derecho y se demande), notificando al interesado las decisiones adoptadas en un plazo máximo de seis meses. Todo ello sin perjuicio de que, por la naturaleza y sustantividad de tales decisiones administrativas puedan, en su caso, ser impugnadas de forma separada, en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley Foral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

=> Que se adopten las medidas oportunas para que los plazos de duración de las actuaciones se ajusten a lo dispuesto en la normativa vigente, estimando que, si bien ello es deseable en cualesquiera ámbitos de la actividad administrativa, adquiere, por razones sociales, una especial relevancia en materia de dependencia.

=> Que se promuevan las condiciones oportunas para que los interesados o sus familiares puedan optar por la tramitación del procedimiento por vía electrónica, en línea con lo dispuesto a tal

efecto en la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, facilitando así la solicitud y obtención de las prestaciones.

=> Que se revisen las exigencias formales a los ciudadanos en cuanto a la aportación de documentos requeridos para la tramitación y resolución del expediente. En particular:

a) Que se valore la adecuación de las disposiciones normativas vigentes (en concreto, del artículo 8 del Decreto Foral 6/2009, de 19 de enero), relativas a la documentación que ha de aportarse al procedimiento.

b) Que se simplifique, en todo lo posible, la exigencia de la presentación de documentación, impulsando el uso, si fuera pertinente, de la figura de la declaración responsable a que se refiere el artículo 71 bis) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de control posterior, y recabando de oficio cuantos documentos obren en poder de entidades públicas, con la autorización del interesado o quien lo represente.

c) Que se informe a los interesados, de manera clara y sencilla, de las exigencias formales que correspondan a las solicitudes que presenten, haciéndolo en documento adjunto al modelo normalizado de solicitud, sin perjuicio de otros medios adicionales que se consideren adecuados.

d) Que se tramiten requerimientos de subsanación, con apercibimiento de la declaración de desistimiento, únicamente en aquellos casos en que sea imprescindible para la tramitación del expediente, y siempre con arreglo al principio de celeridad, en la fase inicial del procedimiento, evitando que dichos requerimientos se produzcan en fechas alejadas en el tiempo a la de la solicitud.

e) Que se ciña el objeto de tales requerimientos a la documentación contemplada expresamente en las disposiciones vigentes, teniendo en cuenta que los ciudadanos no tienen obligación de presentar documentos que tales disposiciones no exijan.

=> Que se impulse, de modo adicional al derecho del interesado a acceder al expediente y a conocer el estado de tramitación del procedimiento, un sistema de comunicación de oficio relativo a las incidencias que puedan demorar la tramitación, manteniendo a los afectados informados mediante comunicaciones cursadas con la periodicidad que se determine, pudiendo utilizarse a tal efecto vías electrónicas o telemáticas.

=> Que se estudie adoptar las medidas oportunas para que, en la elaboración del Programa Individual de Atención, puedan articularse pretensiones incidentales a la principal, si esta última, (especialmente, si se trata de la concesión de un servicio) puede demorarse en el tiempo. **No aceptada.**

*B) En cuanto a la dotación y adecuación de recursos:*

=> Que se adecuen las dotaciones presupuestarias y los recursos con que cuentan las Administraciones públicas de Navarra, personales y materiales, para atender la demanda de prestaciones del sistema de dependencia, tanto en el nivel primario (Servicios Sociales de Base), como en el especializado (Agencia Navarra para la Dependencia), impulsando, en su caso, las medidas que sean pertinentes para reforzarlos.

=> Que se incremente la disponibilidad pública de plazas de atención residencial para personas dependientes, teniendo especialmente en cuenta que, de acuerdo con la legislación vigente, la concesión de prestaciones económicas vinculadas al servicio tiene un carácter subsidiario, ceñido a los casos en que no sea posible la prestación de un servicio público o concertado, y que la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General establece un límite temporal de doce meses para la duración de dichas prestaciones.

=> Que, en el ámbito de la atención a las personas con discapacidad, se estudie y, en su caso, adecue la oferta de plazas residenciales en cuanto a su aptitud para procurar un servicio ajustado a la diversidad de problemáticas padecidas, promoviendo las medidas oportunas para que el derecho de atención garantizado por la legislación sea en todo caso real y efectivo.

=> Que, en los casos de revisión del grado de dependencia y, como consecuencia de esta revisión, reducción de las ayudas a la dependencia concedidas, se tramite un procedimiento que garantice la audiencia y posibilidad de contradicción de los afectados. **Aceptada.**

2. En relación con los cuidados en el entorno familiar:

=> Que se conceda una ayuda para la obtención de cuidados en el entorno familiar que hubiera correspondido a la situación de dependencia de una persona, en la cuantía que proceda y por el tiempo que medió entre la fecha del reconocimiento de la situación (septiembre de 2009) y la de efectos iniciales del abono de la prestación econó-

mica vinculada al servicio de atención residencial (abril de 2010). **No aceptada.**

3. En relación con la Cartera de Servicios Sociales:

=> Que se analice la posible incorporación, al sistema público de servicios sociales, de una prestación, técnica o económica, encaminada a facilitar el transporte a su trabajo a las personas que, debido a su situación de discapacidad, encuentren una especial dificultad para afrontarlo. **Aceptada.**

=> Que se valore la conveniencia de mantener la ayuda económica para la contratación del servicio en términos similares a los actuales, o se incluya en la modificación de la Cartera de Servicios Sociales alguna disposición adicional que asegure que la modificación no afecta de forma negativa a los actuales beneficiarios de esta modalidad de ayuda. **No aceptada.**

=> Que se incorpore una prestación tendente a asegurar que se garantice la continuidad, fuera del periodo lectivo, de los tratamientos de estimulación prestados a los menores durante el curso escolar en el ámbito educativo, cuando menos a aquellos que se encuentren en situación de dependencia. **Aceptada.**

=> Que, bien a través del servicio de habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual, bien a través de la asignación de otros recursos que se consideren oportunos, se solvete la problemática de la estancia de personas con enfermedad mental en pensiones, subvencionada económicamente por la Administración y se ejerciten por esta las potestades de inspección y control propias de los servicios del sistema de servicios sociales. **Aceptada.**

=> Que se estudie la adopción de las medidas pertinentes para que los niños y niñas de Bortziariak que, siendo usuarios del servicio de atención temprana, precisen la prestación de fisioterapia, puedan optar a recibirla con la mayor proximidad posible y, en todo caso, dentro de la Zona Norte a que se refiere la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General. **Aceptada.**

4. En relación con la renta básica:

=> Que resuelva los procedimientos de concesión de renta básica en el plazo previsto en la normativa vigente (en este caso, en la Cartera de Servicios Sociales y en el Decreto Foral regulador de la referida prestación). **Aceptada**

=> Que, a efectos de atender a las situaciones de necesidad más urgentes, se distinga entre

situaciones de necesidad coyunturales y situaciones de necesidad o exclusión estructurales, y, en su caso, se otorgue un tratamiento jurídico diferenciado. **Aceptada.**

=> Que analice las dotaciones presupuestarias y los recursos con que cuentan las Administraciones públicas de Navarra, personales y materiales, para atender la demanda de esta prestación, tanto en el nivel primario, como en el especializado, impulsando, en su caso, las medidas que sean pertinentes para reforzarlos. **Aceptada.**

=> Que simplifique, en todo lo que resulte posible, el procedimiento establecido y los requisitos no esenciales exigibles para la concesión de la prestación, coherenciando los principios de seguridad jurídica y asignación adecuada de los recursos públicos con los de eficacia y celeridad, estimando que, atendiendo a la naturaleza y finalidad de la prestación, estos últimos principios adquieren una especial relevancia. **Aceptada.**

=> Que valore la posibilidad de reducir los trámites de "control previo", al objeto de agilizar al máximo la concesión, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de los requisitos o condiciones en una fase posterior o de inspección. **Aceptada.**

=> Que estudie la oportunidad de introducir en la regulación un procedimiento "de emergencia", para aquellos supuestos en que los técnicos competentes aprecien una situación absolutamente perentoria y de extrema urgencia, con especial atención a aquellas unidades familiares en que existan niños o niñas de corta edad. **Aceptada.**

=> Que se revisen las exigencias formales a los ciudadanos en cuanto a la aportación de documentos requeridos para la tramitación y resolución del expediente, informando a los interesados de manera clara y sencilla de dichas exigencias, y coordinando, si fuera preciso, actuaciones con los Servicios Sociales de Base, al efecto de clarificarlas y minimizar, todo lo posible, la presentación de solicitudes incompletas y los subsiguientes requerimientos de subsanación. **Aceptada.**

=> Que analice la oportunidad, como medio adicional que puede contribuir a agilizar la gestión, de descentralizar o delegar la concesión de la prestación de renta básica, a través de las técnicas y mecanismos previstos en la legislación que disciplina las relaciones de colaboración interadministrativas, en determinadas entidades titulares de los Servicios Sociales de Base, especialmente en aquellas de mayor dimensión poblacional y que cuenten con mayores recursos para la gestión. **Aceptada.**

=> Que, en la concesión de la renta básica, atienda, a efectos de considerar el núcleo familiar, a las circunstancias concretas y estables de cada familia, sin que las situaciones de convivencia coyunturales en el domicilio de otros familiares por necesidades perentorias, impidan el acceso a la prestación. **Aceptada.**

5. En relación con los menores de edad y las víctimas de la violencia de género:

=> Que, en las casas de acogida y pisos o centros de urgencia para las mujeres víctimas de la violencia sexista y menores a su cargo, se garantice a los hijos menores de las víctimas la atención integral y específica que requieran, a través del personal o recursos que considere más oportunos, facilitando la ayuda necesaria a las madres víctimas para que puedan conciliar la vida laboral y familiar. **Aceptada.**

- Que ejerza sus potestades de intervención y sanción en una residencia privada. **Aceptada.**

#### **Al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud.**

- Que, en los casos en que exista discrepancia, con base en informes médicos, sobre el grado de dependencia reconocido tras la valoración efectuada por la Agencia Navarra para la Dependencia, se proceda a una nueva valoración en la que se tengan en cuenta todas las circunstancias concurrentes, máxime en el caso de niños de corta edad. **Aceptada.**

- Que se proceda a actualizar los importes de los gastos de sepelio que pueden deducirse de la deuda generada por estancia en centros de la tercera edad. **Aceptada.**

- Que se resuelvan en tiempo todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas las de la prestación de renta básica. **Aceptada.**

- Que se proceda a la resolución de varias solicitudes de concesión de prestación de la renta básica, en las que se ha sobrepasado ampliamente (más de cuatro y cinco meses) el plazo de resolución **Aceptada.**

- Que se proceda al pago de la prestación de renta básica reconocida en varios supuestos, en los que se ha constatado la demora en su abono. **Aceptada.**

- Que se agilice la tramitación de varios expedientes de renovación de renta básica, a efectos de resolverlos en el plazo más cercano posible al máximo establecido reglamentariamente. **Aceptada.**

- Que las notificaciones de las deudas contraídas por la estancia en centros psicogeriatricos, así como otras decisiones desfavorables que afecten a los residentes, se realicen a sus tutores legales y representantes, otorgándoles el correspondiente trámite de audiencia. **Aceptada.**

- Que, en la concesión de ayudas destinadas a complementar la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y a fomentar la natalidad, siempre que se acredite que los hijos están bajo la guarda y custodia de las personas que solicitan la ayuda, se proceda a la concesión de las ayudas, con independencia de si los hijos son comunes o no, atendiendo, por tanto, a efectos de conciliar la vida laboral y familiar, a la unidad familiar surgida que vive en ese hogar. **Aceptada.**

- Que se haga efectivo el derecho de los ciudadanos a la presentación de escritos y documentos, sin limitarlo por razones de forma o fondo, así como el derecho a obtener información adecuada acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se propongan realizar. **Aceptada.**

- Que, en las actuaciones que conduzcan a decisiones desfavorables para los ciudadanos, como las de reintegro de prestaciones, se respeten el principio de contradicción que rige el procedimiento administrativo y el derecho de audiencia previa reconocido por el artículo 7 de la Ley Foral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Que, en los casos en que se acuerde el reintegro de prestaciones indebidamente abonadas, se ofrezca a los interesados la posibilidad de restituir la cuantía en la forma señalada en la disposición adicional trigésima de la Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para 2011, esto es, mediante fraccionamiento, sin necesidad de interrumpir los abonos subsiguientes.

- Que se revoque una calificación de dependencia obtenida tras una revisión de oficio del grado anteriormente reconocido, por no obedecer la reducción del grado de dependencia a la situación y evolución real del paciente, sino a un diferente criterio de quienes han aplicado el instrumento de valoración en las sucesivas evaluaciones.

- Que se adopten las medidas pertinentes para que, en relación con la percepción simultánea de prestaciones del sistema de dependencia, los expedientes de reintegro o ajustes que sean procedentes se realicen con arreglo al principio de celeridad, potenciando la coordinación con las

entidades locales titulares de los servicios sociales de base.

- Que se agilice la tramitación de un expediente para la obtención de una prestación consistente en “Servicio de atención residencial para personas mayores;” a efectos de resolverlo en el plazo más cercano posible al máximo establecido reglamentariamente, ya vencido. **Aceptada.**

- Que se reconozca el derecho de acceso a las prestaciones del sistema de dependencia, bien a partir de la fecha de la resolución, bien a partir del día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo de resolución y notificación.

- En relación con la presentación de documentos a través de los servicios sociales de base:

=> Que se analice en profundidad la problemática que plantea la carencia de registros de solicitudes y documentos en los servicios sociales de base, impulsando, en colaboración con las entidades locales titulares de los mismos, medidas tendentes a resolverla y a garantizar el derecho de los ciudadanos a la debida constancia de la entrega de solicitudes y documentos y de la fecha y hora de la presentación.

=> Que, una vez que dicha carencia sea subsanada, se articule la colaboración precisa, entre la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales titulares de los servicios sociales de base, para que las solicitudes y documentos presentados por los ciudadanos en tales servicios tengan plena efectividad.

=> Que, entre tanto no se resuelva la problemática señalada, y en relación con la normativa o con las convocatorias de ayudas que apruebe, en las que la fecha y la hora de las solicitudes puedan ser determinantes del resultado:

a. Evite referencias a la presentación de solicitudes en los servicios sociales de base, si esta carece de virtualidad en cuanto al momento de presentación, por inducir a confusión a los ciudadanos.

b. En su defecto, advierta expresamente a los ciudadanos en las bases de que la entrega de la solicitud y documentación en los servicios sociales de base puede carecer de efectos en cuanto a la fecha y la hora tomadas en consideración.

- Que, en los casos de guarda de hecho de menores, ponga fin con la mayor celeridad posible a esta situación transitoria y provisional, adoptando la medida o medidas de protección de los menores que estime adecuadas, de entre las previstas por la Ley Foral 15/2006, de 5 de diciembre,

en orden a procurar una solución estable a la situación de estos. **Aceptada.**

- Que, en relación con la aplicación el artículo 2.2 c) de la Ley de Protección a las Familias Numerosas, se permita computar como miembros de la unidad familiar, a efectos de reconocer la condición de familia numerosa, a los hijos de anteriores matrimonios que se encuentren bajo la dependencia económica del solicitante, aunque no concurra el requisito de convivencia, y no se condicione el reconocimiento de tal condición a la aportación de un documento en que quede plasmada la conformidad de la expareja del peticionario. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Burlada**

- Que, en la resolución de la concesión de tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad, tome como referencia el baremo recogido en el Anexo III del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, de modo que lo que se valore sean las dificultades de movilidad y no si el origen de la discapacidad es de origen físico o sensorial.

#### **Al Ayuntamiento de Cortes**

- Que dé cumplimiento a la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para toda las personas, en sus instalaciones municipales, y, en consecuencia, proceda a colocar en la biblioteca municipal unos vinilos de mayor tamaño en las mamparas de vidrio, así como que estudie la posibilidad de instalar algún tipo de protección o malla en la barandilla.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que se informe a los ciudadanos que pretenden acceder a diversas prestaciones del sistema de servicios sociales, de su posible incompatibilidad o, en su caso, de la incidencia o relevancia de la percepción simultánea.

- Que no proceda al embargo de las pensiones cuya cuantía no exceda del salario mínimo interprofesional y, en consecuencia, proceda a la devolución de una pensión por haber sido retenida y embargada en contra de lo establecido por la normativa de aplicación. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Olla**

- Que adopte las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la igualdad en el acceso a los servicios municipales por parte de personas con discapacidad o en situación de dependencia. **No Aceptada.**

Que continúe prestando los servicios de ludoteca y atención domiciliaria a un niño menor de edad que tiene reconocida la condición de dependiente, y adopte, si así fuera necesario, las medidas precisas para procurarle una atención adecuada. **No Aceptada.**

### 6.2.3. Consumo

#### Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que dé cumplimiento al deber legal de tramitar las reclamaciones que presenten los consumidores, informándoles de dicha tramitación y de la conclusión del expediente, sea cual sea la decisión final. **Aceptada.**

### 6.2.4. Cultura

#### Al Departamento de Cultura y Turismo- Institución Príncipe de Viana

- Que, en la ejecución del programa “Estrena 2011”, se garanticen los siguientes objetivos:

a) Se ayude a la difusión de las nuevas producciones de teatro y danza de grupos de carácter profesional dedicados a la creación escénica, incluidos en el catálogo creado por la Red de Teatros de Navarra. **Aceptada.**

b) Se cree un espacio de encuentro entre los distintos sectores implicados en las artes escénicas, los programadores de espacios adheridos a la Red y el público de las artes escénicas, contando con los profesionales del teatro. **Aceptada.**

c) Se mantengan o, en su caso, se amplíen en el programa anual de Civiox las representaciones de producciones profesionales locales. **Aceptada.**

### 6.2.5. Educación

#### Al Departamento de Educación

- Que se facilite a los interesados el acceso a toda aquella información y documentación que sea relevante en orden a la defensa de sus derechos e intereses en los procedimientos de admisión de alumnos y alumnas, sugiriéndole que haga extensivo el recordatorio a los centros educativos. **Aceptada.**

- Que, en coordinación con el Ayuntamiento del Valle de Egüés, en el ámbito de sus respectivas competencias, investigue, en relación con los niños nacidos en 2008 y participantes en el procedimiento de admisión de alumnos para el curso 2011/2012, los empadronamientos producidos en Sarriguren en el último trimestre de 2010 y en los meses de 2011 precedentes al proceso, velando por la concordancia entre la inscripción en el

Padrón y la realidad residencial, y, de ser pertinente, revisando el acto de admisión en un colegio privado concertado. **Aceptada.**

- Que se realicen las investigaciones oportunas en orden a comprobar la veracidad de los datos alegados y de las puntuaciones otorgadas por los centros educativos en la admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos. **Aceptada.**

- Que vele por que el proceso de admisión en centros escolares se acomoda a los criterios establecidos en la legalidad vigente y al principio de igualdad de oportunidades, reaccionando frente a todas aquellas actuaciones de los interesados que puedan, en beneficio propio y perjuicio de terceros, comprometer la efectividad de dicho principio. **Aceptada.**

- Que, ante la demora de la Administración educativa en corregir la situación de la existencia de menos plazas que alumnos en un centro educativo, estudie la posibilidad de admitir a dos niños que, siendo inicialmente admitidos, se han quedado sin plaza. **No aceptada.**

- En relación con la implantación del programa plurilingüe (T.I.L.):

=> Que se realice una evaluación general de la implantación del modelo o programa T.I.L. en el ámbito educativo de Navarra. **Aceptada.**

=> Que se evalúen las necesidades de cada centro en que el modelo vaya a ponerse en marcha, con carácter previo a la implantación. **Aceptada.**

=> Que se evalúen los resultados de la implantación del modelo en todos los centros en que exista el mismo. **Aceptada.**

=> Que se refuercen los programas de formación y capacitación del profesorado que vaya a impartir la docencia. **Aceptada.**

=> Que se dote a los centros de los medios humanos y materiales adecuados para garantizar un resultado satisfactoria en la implantación. **Aceptada.**

=> Que se valore la puesta en marcha de un plan de calidad en la materia. **Aceptada.**

- En relación con la gestión de los centros públicos:

=> Que se continúe el estudio de las causas determinantes de la falta de estabilidad del profesorado, adoptando medidas que, en lo posible, reduzcan esta y procurando minimizar la eventualidad existente. **Aceptada.**

=> Que se adopten las medidas precisas para corregir las deficiencias materiales o de seguridad que se aprecien en los centros educativos públicos, coordinándose, si fuera pertinente, con los Ayuntamientos competentes. **Aceptada.**

=> Que se realice un análisis de la problemática específica que pueda afectar a las denominadas “escuelas rurales”, adoptando las medidas que, en cada momento, sean precisas para garantizar una adecuada atención educativa a los alumnos y alumnas. **Aceptada.**

=> Que se valore la dotación actual de medios materiales y personales destinados a atender a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, y, si es necesario, se proceda a incrementarlos hasta los niveles adecuados, a los efectos de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de todos. **Aceptada.**

=> Que se continúen adoptando las medidas, y, si se estima necesario u oportuno, se complementen, para garantizar el derecho que reconoce el artículo 19 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, a recibir la enseñanza en vasco y en castellano en los diversos niveles educativos, en los términos establecidos en los artículos 20 a 26 de dicha Ley Foral. **Aceptada.**

• En relación con la convocatoria general de becas, en los niveles medios y universitarios:

=> Que se computen, como miembros de la unidad familiar para el cálculo de la renta familiar disponible, los menores en situación de acogimiento permanente. **Aceptada.**

=> Que se revisen los umbrales indicativos del patrimonio familiar en un doble sentido:

a) Elevando los importes establecidos respecto a la suma de los valores catastrales de las fincas rústicas y urbanas.

b) Excluyendo los bienes inmuebles o muebles, urbanos o rústicos, afectos totalmente a una actividad comercial, industrial o profesional, incluida la agricultura y la ganadería.

=> Que se establezcan criterios de compensación entre los criterios excluyentes por razón de patrimonio familiar y del volumen anual de negocios, de forma que se ponderen todos ellos para valorar la capacidad económica real del solicitante.

=> Que no se computen como rentas familiares determinadas rentas exentas a efectos del IRPF, como las rentas fruto de las indemnizaciones por despidos.

=> Que se tenga en consideración, como circunstancia económica de disminución de ingresos, no solo el fallecimiento de un miembro de la unidad familiar posterior a la declaración del I.R.P.F. y anterior a la resolución provisional de la convocatoria, sino también el cumplimiento en ese período de tiempo por el alumno de la edad que determine el cese en la percepción de la pensión de orfandad.

=> Que no se descuente, del importe de la ayuda concedida por el concepto “enseñanza”, el beneficio derivado de una reducción de matrícula por haber obtenido en alguna o algunas asignaturas una calificación de “matrícula de honor”, ya que las becas no cubren la totalidad del coste de la matrícula. **Aceptada.**

=> Que se prevea la posibilidad de concesión de becas para las dobles licenciaturas o grados con título propio y reglado durante la duración completa del grado o licenciatura.

=> Que se incorporen criterios de motivación positiva por buen aprovechamiento de los estudiantes, respetando en todo caso el límite del coste de la matrícula y siempre que el solicitante cumpla los demás requisitos de la convocatoria.

=> Que, en las enseñanzas conducentes al título de grado, la matrícula que se exija al solicitante para la obtención de la beca lo sea por el mínimo de los créditos que comprenda el plan de estudios en régimen de dedicación académica a tiempo completo, sin establecer un número mínimo de créditos, ya que, en otro caso, el número mínimo de créditos exigidos puede superar el que corresponde al plan de estudios.

• Sobre la planificación y gestión del primer ciclo de educación infantil:

=> Que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para aumentar la oferta de plazas públicas para la atención de los niños y niñas de 0 a 3 años, de forma que se ajusten la oferta y la demanda existentes en este ciclo educativo. **Aceptada.**

=> Que se evalúe la implantación del primer ciclo de educación infantil en Navarra y se elabore un Plan de actuación en el que se concreten las medidas a llevar a cabo por la Administración educativa, una vez finalizado el periodo transitorio previsto en las disposiciones transitorias primera y segunda del Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad Foral de Navarra y se establecen los requisitos que deben cumplir los



centros que lo imparten, así como los contenidos educativos del mismo. **Aceptada.**

=> Que se realice un estudio en el que se contraste la oferta y la demanda existente en el ciclo 0 a 3 en los distintos modelos lingüísticos y, a la vista del resultado obtenido, se realice la oferta de plazas públicas en uno u otro modelo. **No aceptada.**

- Que la función de la inspección educativa se realice en tiempo y de forma correcta y coordinada con los procedimientos de admisión en los centros educativos, velando por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes que afecten al sistema educativo, para evitar irregularidades en los procesos de admisión de alumnos. **Aceptada.**

- Que se impulse una modificación de lo dispuesto en el Decreto Foral 31/2007, de 2 de abril, que regula la admisión del alumnado en los centros públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con la inadmisión a trámite de todas las solicitudes presentadas si fueran varias, arbitrando una solución menos onerosa para los ciudadanos y acorde con el principio pro actione. **Aceptada.**

- Que se establezcan los procedimientos y recursos precisos para identificar tempranamente las necesidades educativas específicas de los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, y en consecuencia, se adopten las medidas necesarias para su atención. **Aceptada.**

- Que se adapte el horario y número de autobuses que trasladan alumnos de Ansoáin y Artica para atender también a los alumnos del modelo British. **Aceptada.**

- Que se realice un estudio sobre la seguridad de los accesos al instituto Pedro de Ursúa, así como de la adecuación de las instalaciones (aseos).

- Que se impulsen las acciones oportunas para corregir las deficiencias habidas en el programa de matriculación electrónica en el proceso de matriculación on line de la Escuela Oficial de Idiomas, y, en particular que se modifique el criterio de prioridad temporal, otorgando un plazo determinado para la preinscripción de los interesados y, posteriormente, de ser necesario, se realice la selección de los alumnos a través de un criterio objetivo predeterminado.

- Que se respete el artículo 9 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración

de la Comunidad Foral de Navarra, que regula el derecho ciudadano a presentar escritos y documentos ante la Administración, y, en su virtud, imparta las instrucciones oportunas para que los centros educativos recojan la documentación relativa a las solicitudes de beca en soporte papel, sin exigir a los alumnos que lo hagan vía on line. **No aceptada.**

- Que se indemnice a un alumno que no pudo presentar la solicitud de una beca para estudios debido a la negativa del centro educativo a recoger la solicitud, bajo el pretexto de que debía realizar la solicitud on line. **No aceptada.**

- Que adopte las medidas pertinentes para que los alumnos que padecen enfermedades que precisen de una asistencia o cuidado especial, sean atendidos por personal cualificado y con los suficientes conocimientos teóricos y prácticos. **No aceptada.**

- Que disponga lo necesario para revocar la medida correctora o sanción impuesta a un alumno. **No aceptada.**

- Que, en cuanto responsable del transporte escolar, además de adoptar las medidas oportunas para garantizar el control en el acceso al servicio por parte de los usuarios beneficiarios, vele por la presencia de un acompañante durante la realización del transporte, con las funciones que le atribuye la normativa vigente y las cláusulas contractuales que se suscriben en relación con este tipo de servicio. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que, en los casos en los que no se preste el servicio de comedor en las escuelas infantiles (las primeras dos semanas del comienzo del curso escolar), no se exija el pago de las mensualidades, y, que, en consecuencia, se devuelvan las tasas de comedor de las Escuelas Infantiles Municipales, correspondientes a las dos primeras semanas del mes de septiembre, durante las cuales no estaba en funcionamiento el servicio de comedor. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

- Que, en coordinación con el Departamento de Educación, en el ámbito de sus respectivas competencias, investigue, en relación con los niños nacidos en 2008 y participantes en el procedimiento de admisión de alumnos para el curso 2011/2012, los empadronamientos producidos en Sarriguren en el último trimestre de 2010 y en los meses de 2011 precedentes al proceso, velando por la concordancia entre la inscripción en el Padrón y la realidad residencial, y, de ser pertinen-

te, revisando el acto de admisión en un colegio privado concertado. **Aceptada.**

- Que vele por que las inscripciones en el Padrón municipal se acomoden a la realidad residencial. **Aceptada.**

#### **A la Universidad Pública de Navarra**

- Que conteste en forma y plazo las solicitudes o peticiones que le formulen sus alumnos en cuestiones universitarias.

- Que facilite a los estudiantes matriculados en el “programa de estudios simultáneos de Licenciado y Dirección de Empresas y de Licenciado en Derecho” la realización de prácticas en empresas internacionales, en condiciones sustancialmente similares a las que ha venido ofertándose hasta la actualidad, máxime en el caso de los alumnos que iniciaron los estudios en los cursos 2006/2007 y 2007/2008, en los que la matriculación se produjo sin que existiera una normativa debidamente.

#### **6.2.6. Función Pública**

##### **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

- Que vele por que las sociedades públicas que realicen procedimientos de selección pública de personal encomendados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, observen el principio de transparencia, motiven las decisiones que supongan apartar de los mismos a los aspirantes, con arreglo a criterios objetivos previamente establecidos y conocidos, y comuniquen sus decisiones, cualesquiera que sean estas, a los afectados por las mismas. **Aceptada.**

- Que acelere lo más posible la realización del estudio de las funciones del puesto de trabajo de Cuidador, al efecto de determinar si, en próximas convocatorias de ingreso o, en su caso, provisión, ha de exigirse una titulación más específica que la actualmente considerada idónea, a la vista de las distintas necesidades que se plantean, tanto para los puestos de trabajo de cuidado de menores, como de los de cuidado de mayores, personas discapacitadas u otras personas que necesiten un tipo de atención especial. **Aceptada.**

- Que adopte las medidas necesarias para reducir los plazos del reintegro de los gastos sanitarios de los afiliados al Servicio de Asistencia Sanitaria Uso Especial, y en particular del personal jubilado. **Aceptada.**

- Que impulse la aprobación de una norma que determine el régimen retributivo del personal funcionario interino que preste servicios en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por

efecto de su transferencia de la Administración del Estado, con respeto de los derechos esenciales que a este colectivo les garantiza la legislación básica del Estado. **Aceptada.**

##### **Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que vele por el deber constitucional de hacer efectivos los principios de mérito y capacidad en todos los trámites de los procedimientos de acceso a la función pública. **Aceptada.**

- Que estudie e implante las medidas precisas para que, en todo procedimiento de acceso a la función pública, los aspirantes con mayor valoración tengan prioridad en la adjudicación de vacantes, y, en consecuencia, en el supuesto de que no se produzca la toma de posesión de alguno de los nombrados para ocupar plazas funcionariales a tiempo completo o estos accedan a la situación de excedencia en el momento de la toma de posesión, las vacantes resultantes se oferten con prioridad, respecto a los aprobados sin plaza, a quienes se hubieran adjudicado plazas de régimen laboral y tiempo parcial. **Aceptada.**

- Que, en la oferta de puestos de trabajo de carácter temporal, otorgue preferencia a los aspirantes que han superado los procesos selectivos frente a los aspirantes incluidos mediante convocatoria de pruebas selectivas a través del Servicio Navarro de Empleo, con independencia del ámbito de gestión elegido por el aspirante en la convocatoria (Administración núcleo, Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o Educación). **Aceptada.**

- Que, en los casos en que el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral no haya podido disfrutar de las vacaciones anuales debido a una situación de baja por incapacidad temporal, y aun cuando haya transcurrido el año en que se han generado las vacaciones, se permita la posibilidad de hacer uso de estas en un periodo distinto. **No aceptada.**

- Que, en los casos de contratación temporal, bien administrativa, bien laboral, en los que el trabajador, por razones ajenas a su voluntad, no haya estado en condiciones de ejercitar su derecho a vacaciones anuales retribuidas antes de que finalizara su relación contractual, por encontrarse en situación de baja por incapacidad temporal, se proceda, con la liquidación de haberes, al abono de los días de vacaciones no disfrutados. **No aceptada.**

- Que se adapte la normativa foral reguladora de las vacaciones del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral a lo dis-

puesto en la Directiva 2003/88/CE, de 4 de noviembre, interpretada por la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 20 de enero de 2009. **Aceptada.**

- Que, respecto de los empleados que no tengan asignado el complemento retributivo de exclusividad o de prolongación de jornada, se compute como jornada de trabajo el tiempo dedicado a desplazarse desde el centro de trabajo a otro lugar por razones de servicio, dando la consideración de horas extraordinarias al tiempo empleado en el desplazamiento que exceda de la jornada normal de trabajo. **No aceptada.**

- Que, en el caso de que considere que la inscripción en los procesos selectivos de personal se deba realizar mediante medios electrónicos, se establezca dicha obligatoriedad mediante Decreto u Orden Foral. **Aceptada.**

- Que se estudie la conveniencia de modificar el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra o su normativa de desarrollo, para posibilitar a los empleados del Gobierno de Navarra, con niños en acogimiento familiar permanente, la percepción de la retribución de la ayuda familiar por los niños acogidos. **No aceptada.**

- Que, en las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo, se aplique la equivalencia del certificado de aptitud, contemplado en el Real Decreto 967/1988, de 2 de septiembre, y del certificado de nivel avanzado, previsto en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre. **No aceptada.**

- Que, en las futuras convocatorias de provisión de plazas por oposición en las que se prevea el conocimiento del euskera u otras lenguas comunitarias, se incorpore una base por la que se prevea y se posibilite la sustitución del examen del nivel exigido de conocimiento de la lengua, respecto del que el aspirante deba haber manifestado su deseo de hacerlo, por la titulación requerida obtenida después de la solicitud y antes de la fecha de celebración del examen. **No aceptada.**

- Que retrotraiga las actuaciones llevadas a cabo en un proceso selectivo para baremar los méritos de un aspirante que no fueron correctamente valorados por haber sido erróneamente certificados por la propia Administración pública. **No aceptada.**

#### **Al Departamento de Educación**

- Que proponga al Ministerio de Educación la introducción de mejoras en la aplicación informática que se utiliza para gestionar la participación en

el concurso de traslados de ámbito estatal para personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros, de modo que se evite que, en futuras convocatorias, se induzca a error a los aspirantes. **Aceptada.**

- Que los funcionarios públicos no participen, ni tan siquiera como miembros de las comisiones de selección no evaluadoras, en los procesos selectivos de selección de personal docente, en los que concurren aspirantes con los que tengan parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, como establece el artículo 28.2 b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. **Aceptada.**

- Que adecue la utilización de las modalidades de contratación que prevé la norma a los supuestos de hecho que se produzcan, de modo que no se utilice el contrato de sustitución para la atención de nuevas necesidades docentes. **Aceptada.**

- Que, en aquellas especialidades en las que no son previsibles próximas convocatorias de selección de personal para el ingreso en Cuerpos de docentes, y que, por lo tanto, las contrataciones temporales se van a realizar durante sucesivos cursos académicos, se proceda, haciendo uso de la disposición transitoria de la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, a sustituir las listas vigentes y a elaborar nuevas listas con actualización de méritos.

- Que adopte las medidas que considere pertinentes para que los alumnos de centros escolares públicos que padecen enfermedades que precisen una asistencia o cuidado especial, sean atendidos por personal cualificado y con los suficientes conocimientos teóricos y prácticos. **No aceptada.**

- Que admita como medio de prueba, a efectos del reconocimiento de la antigüedad de los profesores de religión, los documentos que puedan emitir los directores de centros educativos y el Arzobispado acreditativos de los servicios efectivamente prestados como profesor o profesora de religión en centros educativos antes del año 2000. **No aceptada.**

- Que, en los casos de contratación temporal de personal docente en que el personal contratado permanezca durante todo el curso escolar en el mismo centro y puesto de trabajo, se mantenga el contrato hasta el 31 de agosto, y, por ende, las retribuciones correspondientes a los meses de julio y agosto, sin que la alteración de la modalidad contractual por alteración de la causa deter-

minante del contrato de sustitución inicialmente suscrito perjudique al contratado. **No aceptada.**

- Que realice un análisis jurídico sobre el carácter habitual o no del trabajo a desarrollar por los acompañantes de Danza para cubrir las necesidades existentes en la Escuela de Danza, que le permita concluir si, para sucesivos ejercicios, la modalidad de contratación administrativa a utilizar es la consistente en la realización de trabajos singulares o si, por el contrario, debe acudir a, o regularse ex novo, otra fórmula de contratación administrativa de personal. **No aceptada.**

- Que adopte las medidas pertinentes para reconocer a un funcionario docente la toma de posesión en la plaza adjudicada con destino definitivo en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria en la fecha de efectos de la excedencia voluntaria declarada en dicha plaza. **No aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

- Que se tramiten y resuelvan dentro de un plazo razonable las liquidaciones de las retribuciones del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto de los distintos órganos administrativos intervinientes. **Aceptada.**

- Que proceda al pago, sin más dilación, de los complementos retributivos reconocidos desde el año 2009 al personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con los intereses de demora que resulten aplicables. **No aceptada.**

- Que aplique el Acuerdo de Movilidad Interna del Personal Sanitario del Nivel A del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en sus términos. **Aceptada.**

- Que considere, tras la oportuna negociación, regular la jornada de trabajo y el descanso semanal de aquellos trabajadores del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a los que no le es de aplicación el Acuerdo de 13 de marzo de 2008, por el que se aprueba el pacto suscrito por la Administración Sanitaria con las centrales sindicales sobre atención continuada en la atención primaria rural y otras condiciones laborales del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Aceptada.**

- Que dé prioridad en el llamamiento en todas las listas de aspirantes a la contratación en que se encuentren incluidas, a las personas con discapacidad de grado igual o superior al 33 por ciento, sin limitar dicha preferencia a las listas resultantes de la superación de pruebas selectivas. **No aceptada.**

- Que resuelva los expedientes de reconocimiento de carrera profesional en el plazo máximo de tres meses, sin que se produzcan demoras o dilaciones en su resolución y abono de las retribuciones que pudieran corresponder a los interesados. **No aceptada.**

- Que, en la provisión de puestos de trabajo de contratos de corta duración, dé cumplimiento a establecido en el artículo 5 de la Orden Foral 172/2009, de 24 de noviembre, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas sobre selección de personal para vinculaciones temporales en los centros y establecimientos sanitarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y, en su virtud, se realicen dos avisos en distintas horas (con, al menos, dos horas de diferencia) del mismo día al correo electrónico y al teléfono que haya anotado en su solicitud el aspirante cumpliendo todos los requisitos de garantía de comunicaciones a este. **Aceptada.**

- Que tramite y resuelva, dentro de un plazo razonable, los procedimientos selectivos en materia de personal, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes, así como que proceda a finalizar el proceso selectivo de puestos de trabajo de Celador para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, iniciado en octubre de 2009, a la mayor brevedad posible. **Aceptada.**

- Que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a que conceda a la promotora de una queja una comisión de servicios para cubrir la primera plaza de pediatra que esté o que quede vacante en la Comarca de Pamplona. **No aceptada.**

- Que observe el plazo supletorio de tres meses para la resolución de los expedientes de reconocimiento de carrera profesional. **No aceptada.**

- Que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a resolver los expedientes de reconocimiento del nivel de carrera de los promotores de la queja en la mayor brevedad posible, otorgándoles el complemento retributivo que les corresponda. **No aceptada.**

#### **Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

- Que, en los casos en los que, de conformidad con lo establecido en el Decreto Foral 1/2002, de 7 de enero, por el que se regula la contratación de personal en régimen administrativo en la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, se establezca un periodo de prueba y este no sea superado por el trabajador, se le notifi-

quen, de manera detallada y argumentada, las razones concretas por las cuales no ha superado dicho periodo de prueba, a efectos de posibilitar su defensa. **Aceptada.**

#### Al Departamento de Fomento y Vivienda

- Que estudie y, en su caso, adopte y ejecute las medidas necesarias para que las condiciones ambientales de las oficinas ubicadas en calle Alhóndiga, número 1, 2ª planta, se acomoden a lo dispuesto en el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de salud y seguridad en los lugares de trabajo, y, en concreto, a los valores previstos en su Anexo III. **Aceptada.**

#### A la Universidad Pública de Navarra

- En relación con el ejercicio de la potestad disciplinaria:

=> Que vele por la aplicación de los principios de legalidad y tipicidad en el ejercicio de la potestad disciplinaria de sus empleados públicos.

=> Que facilite a los interesados en los procedimientos administrativos, incluidos los disciplinarios, su derecho a ser asistidos por un asesor, en los términos previstos en el artículo 85.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

=> Que revoque una resolución sancionadora dictada en un expediente disciplinario y deje sin efecto la sanción. **No aceptada.**

- Que no se introduzcan modificaciones en las bases de las convocatorias, que afecten a las condiciones de participación, por la vía prevista en el artículo 105.2 de la Ley de Régimen Jurídico del Procedimiento Administrativo Común, ya que este precepto únicamente habilita a la corrección de errores materiales, de hecho o aritméticos. **Aceptada.**

#### Al Ayuntamiento de Iza

- Que revoque la Resolución de Alcaldía, de 9 de octubre de 2009, denegatoria de la concesión de la excedencia voluntaria por incompatibilidad a un contratado laboral y, en consecuencia, estime la petición del interesado, concediéndole la excedencia voluntaria por incompatibilidad. **No aceptada.**

#### Al Ayuntamiento de Lerín

- Que dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y proceda, en consecuencia, a dar trámite a una petición de revisión de un examen

en un proceso selectivo, presentada de forma electrónica.

#### Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que exteme el cumplimiento a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en la selección del personal contratado en régimen administrativo. **Aceptada.**

- Que, en las oposiciones que convoque el Ayuntamiento con varios ejercicios teóricos y prácticos, al menos uno de los ejercicios a realizar por los aspirantes no sea de lectura personal y pública, sino que su evaluación por el tribunal sea mediante plicas, preservándose así el total anonimato en, por lo menos, uno de los ejercicios. **Aceptada.**

- Que no proceda a la ejecución de sanciones disciplinarias, consistentes en la suspensión de empleo y sueldo, durante el tiempo en el que el sancionado se encuentre en situación de incapacidad temporal. **Aceptada.**

- Que, en las convocatorias de oposiciones para acceder a la función pública cuyos ejercicios sean de tipo test, establezca en sus bases: a) los puntos mínimos a obtener para ser aprobado; b) la puntuación asignada a cada respuesta correcta; y c) la obligación del Tribunal Calificador de publicar, tras la realización de la prueba, la plantilla de respuestas correctas. **No aceptada.**

- Que ejecute una convocatoria para la provisión, mediante oposición, de treinta plazas de Policía Municipal, en todas sus bases, y en su virtud realice el curso de formación de Auxiliar de Policía Municipal y constituya la relación de aspirantes a la contratación temporal prevista en dicha convocatoria. **No aceptada.**

- Que haga suyas las propuestas efectuadas con carácter preventivo por el Instituto de Salud Laboral y del Servicio Municipal de Prevención de Riesgos Laborales, consistentes en definir:

=> El rol de cada empleado marcando claramente sus atribuciones y obligaciones. **No aceptada.**

=> Normas de relación entre estamentos para salvaguardar el respeto a los derechos de unos y otros. **No aceptada.**

=> Turnos de trabajo y libranza equitativos, permitiendo cambios acordados entre compañeros, siempre que se garantice el servicio. **No aceptada.**

=> Criterios de evaluación del trabajo, que deben ser públicos siendo conveniente que su ela-

boración sea participada por el personal. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Puente La Reina**

- Que acomode la interpretación y aplicación de las disposiciones sobre vacaciones del personal funcionario municipal a los criterios que sobre tales cuestiones mantiene la jurisprudencia, y, en su virtud, compense económicamente al personal a su servicio por las vacaciones no disfrutadas a causa de una baja por incapacidad laboral temporal. **No aceptada.**

#### **6.2.7. Funcionamiento de entidades locales**

##### **Al Ayuntamiento de Berriozar**

- Que dé cumplimiento al artículo 8 de la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra, y, en su virtud, exhiba diariamente la bandera oficial de la Comunidad Foral de Navarra en el exterior de las sedes y edificios destinados a los servicios públicos de su competencia, entre, al menos, las 8 y las 20 horas de cada día, adoptando las medidas pertinentes para que este deber se cumpla de forma eficaz.

##### **Al Ayuntamiento de Soralda**

- Que dé cumplimiento a su deber legal de convocar, al menos una vez al trimestre, la sesión de la Asamblea Vecinal. **Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que extreme el cumplimiento del artículo 35, letra h), de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, que reconoce el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en la gestión del padrón municipal. **Aceptada.**

#### **6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas**

Se ha insistido, a través de distintas actuaciones y en la resolución de quejas que han afectado a casi todas las materias, en el deber legal que tienen las Administraciones públicas de Navarra de:

- Actuar conforme a los principios de confianza legítima, y buena fe, haciendo efectivo el derecho ciudadano a una buena administración.

- Permitir el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- No solicitar la presentación, por parte de los ciudadanos, de documentación que obre en los archivos de la Administración pública solicitante.

- Facilitar la información que demanden los ciudadanos y las copias de la documentación integrante de los expedientes en que tengan la consideración de interesados.

- Adoptar las medidas oportunas para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos a una atención adecuada y el acceso a los servicios públicos, garantizando en todo momento el funcionamiento ordinario de los servicios.

- Motivar los actos administrativos que dirijan a los ciudadanos, en particular, en los casos en que dichos actos resulten desfavorables para estos.

- Respetar los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, en particular, el derecho a formular alegaciones, a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requieran sus actuaciones, y a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Agilizar los trámites de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, de forma que no se produzcan dilaciones indebidas en la resolución de los mismos, adoptando las medidas pertinentes para hacer efectivo el derecho a una buena administración.

- Proteger, con todas las garantías exigibles, los datos personales de los ciudadanos, de modo que no se produzcan vulneraciones a su derecho fundamental a la intimidad.

- Tramitar los procedimientos sancionadores con estricta sujeción a la normativa de aplicación, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

- Facilitar la más amplia información a los ciudadanos sobre la actividad de los entes locales y la participación en la vida local.

- Facilitar y garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso a la información urbanística.

- Facilitar y garantizar el derecho de los ciudadanos a la información medio ambiental.

En concreto, se han formulado los siguientes recordatorios de deberes legales:

**Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

- Que adopte las medidas adecuadas en la organización de las Oficinas de Atención al Ciudadano, para que se ofrezca una información y atención diligente y eficaz a los ciudadanos en sus trámites con la Administración. **Aceptada.**

- Que se permita, por el Tribunal Administrativo de Navarra, la subsanación de un error en la aportación de diversa documentación a dicho Tribunal, y, en consecuencia, se admita a trámite el recurso de alzada presentado. **No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada**

- Que incorpore al anteproyecto de la Ley Foral de Transparencia y Gobierno Abierto un mecanismo de solución extrajudicial que convierta en efectivo el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración, en caso de la negativa al reconocimiento de tal derecho. En concreto, que se añada a las garantías administrativas y judiciales previstas en las leyes actuales para los actos administrativos, el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a poder reclamar ante el Defensor del Pueblo de Navarra contra la resolución que impida, total o parcialmente el derecho de acceso, de modo que se proteja por esta institución, de forma eficaz e independiente, el ejercicio de este derecho a través de un procedimiento sencillo, rápido, contradictorio, específico y gratuito, sustitutivo del recurso administrativo, al amparo de lo previsto en el artículo 60 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y de su correlativo en la legislación estatal básica. **No aceptada.**

**Al Departamento de Educación**

- Que observe el plazo de contestación –de un mes– a que se refiere el artículo 30.1 de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de calidad de los servicios públicos, adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a una buena administración de sus asuntos. **Aceptada.**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

- Que extreme el deber legal de la Comisión de Escolarización de prestar a los ciudadanos una atención adecuada y efectiva, actuando siempre con cortesía, tal y como establece el citado artículo 3 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

**Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo, y Medio Ambiente**

- Que tramite las solicitudes de acceso a la información ambiental de conformidad con las reglas establecidas por la Ley 27/2006, y, en particular, resuelva en los plazos máximos establecidos y acomode la respuesta al contenido de la petición. **Aceptada.**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada**

- Que inste a la Secretaría del Consejo Navarro de Medio Ambiente a dirigirse lo antes posible a las entidades y asociaciones que corresponda, solicitándoles la designación de los representantes para el Consejo Asesor Forestal y para el Consejo Navarro del Agua. **Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ablitas**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Aoiz**

- Que responda detalladamente a las repetidas preguntas de un ciudadano que afectan a sus derechos e intereses legítimos. **No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cabanillas**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas y a motivar las respuestas que les remita en contestación a sus solicitudes. **Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cáseda**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Cortes**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas.

**Al Ayuntamiento de Estella**

- Que cumpla los plazos establecidos en el Real Decreto 429/1993, 26 de marzo, por el que

se aprueba el reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Etayo**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Ezcabarte**

- Que facilite a los representantes de su personal el ejercicio de su función sindical, atendiendo las peticiones de información que soliciten y guarden relación con las condiciones de prestación del servicio de sus empleados. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Larraga**

- Que dé cumplimiento los artículos 318 y 319 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, que señala que las entidades locales de Navarra están obligadas a resolver y notificar cuantas peticiones se les dirijan en materia de su competencia, así como que los organismos y entidades locales estarán obligados a declarar su incompetencia, aunque no sean requeridos por la autoridad, cuando se sometan a su decisión asuntos cuyo conocimiento no les corresponda. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Lerín**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten ciudadanos en el plazo establecido por las normas.

#### **Al Ayuntamiento de Lumbier**

- Que, en el nuevo Convenio de cesión de un inmueble propiedad de la Iglesia Católica para actividades culturales, a formalizar entre las partes intervinientes en sustitución del anulado por el Tribunal Administrativo de Navarra, excluya de sus cláusulas cualquier expresión que pueda ser opuesta a la debida aconfesionalidad del Ayuntamiento de Lumbier por mor del artículo 16 de la Constitución. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Mendavia**

- Que valore la posibilidad de que sus órganos de registro compulsen documentos, aun cuando no acompañen a solicitudes, comunicaciones y demás escritos presentados ante el mismo, facilitando de este modo a sus vecinos el ejercicio de sus derechos, y sin perjuicio de que pueda establecerse una tasa por la prestación del servicio.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que facilite las copias de los documentos existentes en los expedientes administrativos en los que el solicitante de las copias tenga la condi-

ción de interesado, ello sin perjuicio de preservar los datos que afecten a la intimidad de las personas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

- Que resuelva las solicitudes que le presenten las Comisiones de Fiestas de los barrios, relativas a los tradicionales "Olentzoros", y notifique la respuesta procedente, con la antelación suficiente para que se puedan organizar debidamente los actos y desfiles que discurran por las calles de la ciudad, sin perjuicio de velar por el orden público el que se refiere el artículo 21.2 de la Constitución. **Aceptada.**

#### **Aceptada.**

- Que flexibilice el horario de atención al ciudadano en las Unidades de Barrio, Servicios Sociales de Base, introduciendo, aun cuando sea con menor intensidad, la posibilidad de recibir el servicio por la tarde. **Aceptada.**

- Que facilite a los ciudadanos el acceso a la documentación integrante de los expedientes administrativos, haciendo plenamente efectivo su derecho de acceso a los archivos y registros administrativos. **Aceptada.**

- Que facilite a los concejales el acceso a los documentos y archivos que obren en el Ayuntamiento y resulten precisos para el desarrollo de su función.

- Que facilite la información urbanística solicitada por los ciudadanos, en los términos y con el alcance previsto en esta.

#### **Al Ayuntamiento de Peralta**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Puente La Reina**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas.

#### **Al Ayuntamiento de Torralba del Río**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

- Que facilite a los ciudadanos el acceso a la documentación integrante de los expedientes administrativos, haciendo plenamente efectivo su



derecho de acceso a los archivos y registros administrativos. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Uharte-Arakil**

- Que vele por el cumplimiento del deber legal de su personal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos.

- Que dé cumplimiento a su deber legal de facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos, en los términos y con el alcance previsto en esta.

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Al Concejo de Arbeiza**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

- Que proceda a la reapertura del Club de Jubilados y a reponer la gestión del mismo hasta que, en su caso, se proceda legalmente a la rescisión del contrato de gestión del local o a su extinción con el preaviso pertinente, previa motivación de las causas objetivas que haya para ello. **No aceptada.**

#### **Al Concejo de Azanza**

- Que dé cumplimiento al artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y al artículo 70.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local, y, en concreto, que facilite de forma inmediata a la promotora de la queja el acceso a la documentación solicitada. **No aceptada.**

#### **Al Concejo de Larrayoz**

- Que dé cumplimiento al artículo 325 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, que regula el procedimiento de aprobación de las ordenanzas locales, y, en su virtud, acuerde el inicio de un nuevo plazo de

información pública para que los vecinos e interesados puedan examinar el expediente aprobatorio de la ordenanza reguladora del uso de las vías y estacionamiento públicos, y formular las alegaciones que deseen.

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Montejurra**

- Que dé respuesta a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

#### **Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de La Ribera Alta**

- Que notifique de forma fehaciente y personal todos aquellos actos administrativos que afecten a los derechos e intereses de los ciudadanos, entendiéndose que tal afección se produce si la emisión de recibos lleva aparejada un gravamen económico. **Aceptada.**

#### **6.2.9. Hacienda Pública**

##### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

- Que actúe con eficacia, celeridad, eficiencia y coordinación de sus unidades orgánicas en la gestión tributaria, garantizando el derecho de los ciudadanos a una buena administración. **Aceptada.**

- Que dé cumplimiento al plazo de resolución - de un mes- a que se refiere el artículo 150 de la Ley Foral General Tributaria, en relación con la tramitación de los recursos de reposición que presenten los interesados. **Aceptada.**

- Que valore la posibilidad de que, en la normativa foral reguladora del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, se actualice la cuantía prevista como renta anual máxima para poder practicar la reducción por ascendiente de edad igual o superior a 65 años (o edad inferior con derecho a reducción por minusvalía) que conviva con el sujeto pasivo. **No aceptada.**

##### **Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que estudie y, en su caso, impulse, con la colaboración de otros órganos si fuera preciso, una modificación de la exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica prevista por el artículo 160.1.d) de la Ley Foral de Haciendas Locales, para que las personas con discapacidad

residentes en Navarra no reciban un trato menos favorable que el dispensado en otros territorios del Estado, bien suprimiendo el límite de potencia del vehículo establecido, bien elevándolo, al menos, hasta catorce caballos fiscales. **Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Ribera**

- Que, en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, se elimine el criterio del alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la determinación de la cuota, y se sustituya por otro criterio más acorde a los principios de igualdad y progresividad, o bien, se incorporen a las actuales tarifas criterios variables y topes mínimos y máximos que permitan una distribución más ajustada de la tasa al principio de igualdad, de modo que la distribución del importe de la misma se ajuste a criterios de prudencia y no se produzcan desigualdades injustificadas, ni resultados desmedidos. **No aceptada.**

- Que aplique lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, en lo que se refiere a los supuestos de desarrollo en una vivienda de una actividad sujeta al Impuesto de Actividades Económicas, en cuyo caso únicamente se aplicará la tasa cuya cuantía sea más elevada. **Aceptada.**

- Que aplique el supuesto contemplado en el artículo 6 de su Ordenanza reguladora, relativo a la posible concurrencia de situaciones gravadas, domiciliaria y de actividad económica, únicamente en el caso de que esta actividad se desarrolle efectiva y materialmente en la vivienda del sujeto pasivo.

#### **Al Ayuntamiento de Barillas**

- Que dé cumplimiento a su deber legal de devolver los ingresos cuyos actos administrativos habilitantes hayan quedado anulados o hayan perdido su eficacia.

#### **Al Ayuntamiento de Lerín**

- Que, por parte del personal técnico del Ayuntamiento, se oriente a los ciudadanos acerca de los requisitos y documentación a presentar para tramitar el procedimiento de modificación gráfica significativa de lindes y superficies de parcelas y unidades inmobiliarias, procurando así hacer efectivo el derecho a instar las modificaciones catastrales. **Aceptada**

#### **Al Ayuntamiento de Villava**

- Que dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 109.4 del Reglamento de Recaudación de

la Comunidad Foral de Navarra, que, en los casos de cotitularidad de cuentas bancarias, únicamente habilita al embargo de la parte correspondiente al titular deudor, y en consecuencia, proceda a dejar sin efecto el embargo practicado en una cuenta bancaria a nombre de una menor de diez años y de su hermano.

#### **6.2.10. Interior**

##### **Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que transmita, por los cauces que considere oportunos, a los Cuerpos de Policía de Navarra (Policía Foral y Policías Locales) que no cabe requisar los aparatos de telefonía móvil de los ciudadanos, salvo cuando medie resolución judicial por existir indicios suficientes de la posible comisión de un hecho delictivo. **Aceptada.**

- Que, siguiendo las directrices de la Instrucción del Fiscal Jefe de la Audiencia Nacional, se adopten las medidas oportunas para que, por quien corresponda, se elimine la pintada actualmente existente en la iglesia de Arbizu a favor de la organización terrorista ETA, a la mayor brevedad. **Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que extreme el cumplimiento, por los Agentes Policía Municipal, de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos. **Aceptada**

- Que, en los casos en los que instale videocámaras de vigilancia en lugares públicos, la ubicación de las placas informativas, con el correspondiente panel complementario, significando que la zona está vigilada por videocámaras, abarque como máximo un radio de 100 metros. **Aceptada.**

- Que, en los casos en los que la Policía Municipal realice inspecciones por el incumplimiento del horario de cierre de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, las comprobaciones que se efectúen sobre los hechos incluyan la entrada de los Agentes en el local y la notificación de la denuncia que, en su caso se interponga, a los titulares de los citados establecimientos o a las personas responsables de estos en ese momento. **No aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Tafalla**

- Que extreme el cumplimiento, por los Agentes Policía Municipal, de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, así como su obligación de identificarse como miembros del Cuerpo de Policía en aquellas situaciones en que su actuación limite el

ejercicio de los derechos y libertades públicas de los ciudadanos, reconocidos por las leyes. **No aceptada.**

#### 6.2.11. Juventud y Deporte

##### Al Ayuntamiento de Ansoáin

- Que modifique la Ordenanza reguladora del precio público por la utilización de las piscinas de verano-invierno, centro hidrotermal, e instalaciones complementarias, de modo que el giro de los importes de las cuotas por cada tramo de edad se produzca a partir de la fecha en que se cumplan efectivamente las edades correspondientes, prorrateando los días en que efectivamente se tenga dicha edad.

- Que, en el caso de que exista una deuda tributaria, se utilicen los procedimientos previstos en la normativa tributaria para asegurar el cobro de de la misma, sin que en ello conlleve la prohibición de seguir utilizando el servicio municipal correspondiente.

#### 6.2.12. Medio Ambiente

##### Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior

- Que, en los casos en los que los ciudadanos denuncien ante la Policía Foral, vía telefónica, molestias por ruidos en sus domicilios, los agentes acudan al lugar de los hechos y, si comprueban que se infringe la normativa sobre ruidos, se inicie el correspondiente procedimiento sancionador. **Aceptada.**

##### Al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente

- Que inicie la ordenación y declaración de los parques naturales que menciona la disposición adicional cuarta de la Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra, ahondando en la figura del parque natural como un instrumento de ordenación y conservación de los valores naturales y, al mismo tiempo, de desarrollo socioeconómico de los pueblos incluidos o próximos a la zona declarada. **No aceptada.**

- Que impulse la declaración de otras categorías de espacios naturales de Navarra contemplados en la Ley Foral, especialmente de las que otorguen una mejor protección a espacios pequeños sensibles (como reservas, enclaves o monumentos naturales) y de las que permitan la ordenación de usos y su compatibilidad con el medio ambiente en territorios más amplios (como paisajes protegidos o áreas naturales recreativas). **No aceptada.**

- Se analice con más profundidad si el grado de ejercicio de la potestad sancionadora y, asimismo, de las potestades de restauración y otras conexas con la protección de la legalidad, está siendo adecuado y suficiente, y, en su caso, que se adopten las medidas de corrección necesarias que garanticen la protección eficaz y real de los espacios naturales protegidos y de los lugares declarados conforme a la normativa comunitaria. **No aceptada.**

##### Al Ayuntamiento de Baztan

- Que adopte las medidas precisas para resolver los problemas de ruido ocasionados por la maquinaria de un local y que, de reiterarse nuevos episodios en los que se superen los niveles legalmente tolerables, ordene el cese temporal de la fuente emisora del ruido, hasta tanto se adopten medidas que corrijan la situación. **Aceptada.**

##### Al Ayuntamiento de Burlada

- Que proteja el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, adoptando todas las medidas pertinentes a tal fin con la eficacia y celeridad debidas, utilizando para ello las potestades que le atribuye el ordenamiento jurídico, incluida la de ejecución forzosa de actos administrativos.

- Que proceda, a la mayor brevedad posible, a ejecutar la orden de retirada de varias máquinas expendedoras que provocan inmisiones por ruido en el ámbito domiciliario.

##### Al Ayuntamiento de Cintruénigo

- Que ejerza sus competencias y responsabilidades en materia medioambiental, especialmente frente a ruidos excesivos que vulneren el derecho de los vecinos a la intimidad en su domicilio. **Aceptada.**

- Que realice las mediciones y, en su caso, limitaciones y sanciones que sean pertinentes, para evitar las inmisiones sonoras en domicilios. **Aceptada.**

##### Al Ayuntamiento de Corella

- Que actúe eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas causadas por la actividad de un establecimiento de ocio. **Aceptada.**

- Que, continuando la labor iniciada, extreme su celo al objeto de que la actividad desarrollada en un local de ocio no produzca ruidos y molestias que lesionen el derecho de los vecinos a la intimidad, a la salud y a un medio ambiente adecuado,

derechos ciudadanos enmarcados en la Constitución y que tienen la consideración de preferentes respecto de otros como el ocio o el esparcimiento, requiriendo, si es preciso, a la actividad a que adopte en el local las medidas correctoras necesarias, e, incluso, decretando la clausura temporal o definitiva del local si no se acomoda plenamente a la legalidad vigente. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Huarte**

- Que aplique, en sus estrictos términos, el artículo 15 del Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas que deberán cumplir las actividades emisoras de ruidos o vibraciones, de modo que se garantice la protección de los vecinos frente a ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario y, en su virtud, adopte las medidas precisas para minimizar el ruido ocasionado por el tráfico en el empedrado del cruce de la avenida Ugarrandia con la calle Pérez Goyena.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que actúe eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas causadas por la utilización de locales-bajeras destinadas al ocio y disfrute. **Aceptada.**

- Que ejerza sus competencias y responsabilidades en materia medioambiental, especialmente frente a ruidos excesivos de locales de ocio que vulneren el derecho de los vecinos a la intimidad en su domicilio, estableciendo las mediciones y, en su caso, limitaciones y sanciones que sean pertinentes. **Aceptada.**

- Que someta los locales-bajeras para el ocio y disfrute de grupos de jóvenes a la acreditación previa de un nivel mínimo de aislamiento acústico, en el grado que técnicamente se considere pertinente para garantizar el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos. **Aceptada.**

- Que, a través de la intervención de la Policía Municipal, intensifiquen la vigilancia de las zonas públicas de ocio juvenil para garantizar el descanso de los vecinos. **Aceptada.**

- Que aplique, en sus estrictos términos, el artículo 15 del Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas que deberán cumplir las actividades emisoras de ruidos o vibraciones, de modo que se garantice la protección de los vecinos frente a ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, adoptando todas las medidas pertinentes a tal fin y, en su virtud, se aminore el volumen emiti-

do por el aviso horario del reloj de la iglesia del Ave María. **No aceptada.**

- Que dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 204 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, fijando un plazo para la ejecución de las operaciones necesarias para devolver físicamente una edificación al estado anterior a la colocación de una antena de telefonía móvil, y en caso de incumplimiento de la empresa promotora, proceda a la imposición de multas coercitivas, o en su caso, a la ejecución subsidiaria de las obras para la reposición de la realidad física alterada. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Peralta**

- Que ejercite sus competencias en materia de protección del medio ambiente y de salubridad pública y, en particular, sus potestades de intervención sobre las actividades privadas emisoras de ruidos y vibraciones, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a su integridad física y moral y a su intimidad e inviolabilidad de domicilio, y en particular:

- Que arbitre soluciones frente a los problemas de ruido generados por jóvenes que habitualmente se reúnen en una zona en la que están instaladas varias máquinas expendedoras, concienciándolos de la necesidad de compatibilizar su derecho al ocio con el de los vecinos al descanso y la tranquilidad en el ámbito domiciliario. **Aceptada.**

- Que intensifique, si fuera preciso, la presencia policial en la zona descrita, para tratar de evitar todo comportamiento incívico o contrario a las más elementales reglas de convivencia. **Aceptada.**

- Que establezca restricciones horarias en el funcionamiento de las máquinas expendedoras, en tanto en cuanto exista para su titular una utilización privativa o un aprovechamiento especial del dominio público, a través de los instrumentos previstos en la legislación de régimen local para constituir y regular este tipo de usos o aprovechamientos. **No aceptada.**

- Que, de ser necesario, proceda a la retirada de las máquinas expendedoras, todo ello con el fin de garantizar el derecho de los vecinos a la intimidad en sus domicilios, o de evitar situaciones de conflicto. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que ejerza las competencias y responsabilidades que en cuanto a contaminación acústica le atribuye la legislación vigente, y que, en su virtud, se cumpla, durante los fines de semana, en la

Calle San Julián de Tudela, con el Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas que deben cumplir las actividades emisoras de ruidos o vibraciones, permitiendo a los vecinos disfrutar de un medio ambiente adecuado y del derecho al legítimo descanso. **Aceptada.**

- Que continúe trabajando para adoptar medidas como la de reducción de horarios de las actuaciones y música en la calle, para evitar molestias a los vecinos. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor**

- Que proteja con eficacia el derecho de los vecinos al descanso, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto. **Aceptada.**

- Que compruebe el nivel de aislamiento acústico de un local de ocio y que, en caso de ser preciso, proceda a adoptar medidas expeditivas, valorando la posibilidad bien de decretar el cese de la actividad en horario nocturno o la clausura temporal de aquel, bien de clausurar los equipos o instalaciones relacionados directamente con la emisión del ruido. **Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Montejurra**

- Que realice un estudio del nivel de ruido producido por la recogida de basuras y su afeción a una vivienda, adoptando, en su caso, las medidas pertinentes para mantenerlo en niveles acordes con la legalidad vigente. **Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Ayuntamiento de Orkoien**

- Que protejan el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, adoptando todas las medidas pertinentes a tal fin. **Aceptada.**

- Que, a fin de solventar los problemas de ruido detectados en una vivienda próxima a una parada del autobús urbano, lleven a cabo las siguientes medidas:

- Que, por parte de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, se exija el cumplimiento del compromiso de “parada de motores” del transporte urbano comarcal, adquirido por la empresa concesionaria del servicio de transporte, a través de los mecanismos previstos en la legislación de contratos públicos.

- Que se realice un estudio actualizado del nivel de ruido producido en una parada de transporte urbano comarcal de esta localidad y su afeción a una vivienda, adoptando las medidas perti-

nentes para mantenerlo en niveles acordes con la legalidad vigente. **Aceptada.**

- Que, de ser preciso para solucionar el problema de ruido detectado, se determine un lugar alternativo como parada de cabecera, más alejado de las viviendas. **Aceptada.**

#### **6.2.13. Obras Públicas**

##### **Al Ayuntamiento de Barásoain**

- Que ajuste su actuación a lo establecido en los artículos 3.5 y 54.1 f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como su deber de motivar suficientemente en derecho la exclusión de un tramo de vía de un proyecto de urbanización. **No aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Barillas**

- Que, por razones de seguridad y mínimas condiciones de habitabilidad, en tanto no se ejecuta una urbanización de una unidad, adopte las medidas precisas para, con carácter provisional, modificar o completar la instalación eléctrica de dicha unidad, de modo que dé servicio seguro a las viviendas en ella existentes. **No aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Estella**

- Que, en las expropiaciones que lleve a cabo para la ejecución de obras públicas, acomode su actuación a lo dispuesto en la Ley de Expropiación Forzosa.

- En relación con la escollera y la ladera de la urbanización “Las Lomas”:

- a) Realice los estudios necesarios para conocer el estado real de la escollera y de la ladera de la urbanización.

- b) Proceda, a la mayor brevedad posible, a realizar las obras aconsejadas por los técnicos especialistas que, como conclusión, figuran en el informe municipal.

- c) Informe a los vecinos de la urbanización sobre las acciones a realizar en la escollera y ladera.

- d) Localice e inventaríe los manantiales que desembocan en la escollera, y, en su caso, los trasvase o reconduzca a la regata de Bearin.

##### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que evalúe en profundidad la retirada de la pantalla publicitaria con imágenes en movimiento, colocada junto a la glorieta Zortziko, en la confluencia de la Avenida de Guipúzcoa con la carre-

tera PA-30, por el peligro que dicha pantalla puede ocasionar para la seguridad de conductores y viandantes.

#### **6.2.14. Servicios Públicos**

##### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente**

- Que se revise la infraestructura que permite la recepción de la señal de televisión digital terrestre en la localidad de Arraioz, realizando las actuaciones técnicas necesarias para que el servicio pueda ser disfrutado con la mayor amplitud posible. **Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Ablitas**

- Que dé cumplimiento al deber legal de ordenación de las vías urbanas para permitir a los ciudadanos el tráfico y el paso por tales vías. **Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Aoiz**

- Que garantice que los promotores y propietarios de terrenos y construcciones los mantienen en condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad, y realizan los trabajos precisos para conservar o reponer dichas condiciones y dotarles de los servicios que resulten exigibles conforme a su uso residencial. **Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que dé cumplimiento a su deber legal de mantener en condiciones de seguridad para los viandantes las vías públicas abiertas a la circulación peatonal y viaria, velando por que las mismas carezcan de obstáculos que dificulten el deambular de los peatones, deber que se traduce en prestar especial vigilancia a los puntos de la ciudad donde se estén realizando obras, y en asegurarse que las mismas estén correctamente señalizadas, y que los elementos provisionales que se puedan utilizar durante su desarrollo sea los más idóneos y se encuentren en buen estado y correctamente colocados. **Aceptada.**

- Que elabore y, en su caso, ejecute un proyecto técnico para la unión peatonal y el enlace de las dos aceras existentes desde el barrio de San Jorge de Pamplona hasta el municipio de Orkoien, con la adopción de las medidas que sean necesarias para permitir el cruce por los peatones de la carretera PA-30 con la debida seguridad para estos. **Aceptada.**

Que dé cumplimiento a su deber constitucional y legal de indemnizar a los particulares por las lesiones que estos sufran en ellos o sus bienes y derechos, como consecuencia del funcionamiento

de los servicios públicos de su competencia. **No aceptada**

##### **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que dé cumplimiento a su deber constitucional y legal de indemnizar a los particulares por las lesiones que estos sufran en ellos o sus bienes y derechos, como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos de su competencia. **No aceptada.**

##### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

- Que dé cumplimiento a su deber constitucional y legal de indemnizar a los particulares por las lesiones que estos sufran en ellos o sus bienes y derechos, como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos de su competencia. **No aceptada.**

##### **Al Concejo de Lizaso**

- Que limpie, por higiene, seguridad y equidad, un terreno. **No aceptada.**

#### **6.2.15. Sanidad**

##### **Al Departamento de Salud**

- Que dote de recursos humanos y materiales al Servicio de Alergología del Complejo Hospitalario de Navarra, para la aplicación de la técnica de "inducción de la tolerancia a alimentos" en niños con problemas de alergias. **Aceptada**

- Que valore la posibilidad de diseñar un programa específicamente dirigido a la detección precoz del cáncer de mama en mujeres jóvenes con alto riesgo por antecedentes familiares, que incluya revisiones periódicas (mamografía, ecografía y resonancia magnética), o, en otro caso, la inclusión de mujeres jóvenes con alto riesgo por antecedentes familiares en el Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama desarrollado por el Instituto de Salud Pública. **No aceptada.**

- Que adopte las medidas oportunas para hacer real y efectiva la prestación de la fecundación "in vitro" a las parejas con esterilidad secundaria e hijo sano que la soliciten y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo. **No aceptada.**

- Que se reduzcan los tiempos de espera a parejas con esterilidad primaria o secundaria que soliciten la fecundación "in vitro" y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo. **Aceptada.**

- Que sugiera al Servicio Riojano de Salud que continúe prestando el servicio a pacientes resi-

dentes en localidades limítrofes de Navarra, hasta que se establezca el marco adecuado para resolver esta cuestión. **Aceptada.**

- Que motive, en todos los casos y en grado suficiente, aquellas decisiones que afecten derechos o intereses legítimos de los ciudadanos, máxime en el caso de denegación de las prestaciones sanitarias, haciendo efectivo el derecho de estos a una buena administración de sus asuntos.

- Que estudie cuáles de los Puestos de Atención Continuada podrían contar con un vehículo adecuado técnicamente, de titularidad de la Administración, para llevar a cabo los desplazamientos del personal facultativo que requiera la atención sanitaria de urgencias fuera de los Centros de Salud, en función de las distintas condiciones concurrentes (orografía, demografía, climatología, diseminado poblacional, caserío, edad de los pacientes y demanda por enfermedad, estado de las vías y caminos rurales o interurbanos, etcétera), y, a la vista de los resultados obtenidos, dote de dicho vehículo a cada Punto o centro que se considere que así lo requiera, en un plazo de tiempo razonable. **Aceptada.**

- Que establezca, o, en su caso, proponga al órgano competente, un incremento de la indemnización por kilometraje para el personal facultativo que se desplace en su vehículo particular para las atenciones sanitarias de urgencia. **Aceptada.**

- Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 11.1 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, se haga efectivo el derecho de los niños extranjeros que se encuentran en España a recibir asistencia sanitaria pública, con total independencia de las razones por las que estén residiendo en España (turismo sanitario, etcétera), y de la situación legal o administrativa en la que los menores se encuentren en el territorio español. **No aceptada.**

- Que se estudie y valore la práctica seguida en los distintos centros de salud en cuanto a las revisiones ordinarias realizadas por los Servicios de Pediatría durante los primeros meses de vida de los bebés, procurando una atención sustancialmente similar en los centros y disponiendo los medios pertinentes para evitar divergencias derivadas del ratio personal disponible/usuarios del servicio. **Aceptada.**

- Que, en la prestación de la asistencia sanitaria, se incluya la asistencia odontológica para tratar las secuelas derivadas de la enfermedad principal (síndrome de Marfan). **No aceptada.**

Que, en los casos de riesgo vital de los pacientes, en su acepción de situación de suma importancia y trascendencia, en que los servicios sanitarios públicos no estén en condiciones de prestar la asistencia sanitaria requerida, se autoricen y financien íntegramente los tratamientos que el paciente requiera y sean prestados en Centros sanitarios privados o extranjeros.

- En materia de salud mental:

=> Que se garantice la asistencia sanitaria a los enfermos mentales en los tiempos máximos de espera previstos en la legislación aplicable. **Aceptada.**

=> Que se desarrolle, con la mayor celeridad posible, la Estrategia de Salud Mental, a efectos de garantizar a los enfermos mentales una asistencia psiquiátrica de calidad. **Aceptada.**

=> Que, por el Departamento de Salud, se estudien las dotaciones presupuestarias y los recursos personales y materiales con que cuenta la estructura de atención a la salud mental del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para atender la demanda, tanto en el nivel ambulatorio como en el hospitalario, impulsando, en su caso, las medidas que sean pertinentes para reforzarlos. **Aceptada.**

- Que no se niegue a las oficinas de farmacia, la financiación de medicamentos con recetas válidamente expedidas, por el hecho de que se dispensen a pacientes que no residan en la Comunidad Foral. **No aceptada.**

- Que se agilice lo máximo posible la tramitación y resolución de un expediente de modificación del proyecto de oficina de farmacia, y que dicho expediente se resuelva conforme a los criterios y reglas de tráfico existentes en el momento de la solicitud de la apertura de la farmacia. **Aceptada.**

- Que se adopten las medidas pertinentes para incrementar la cuantía, de treinta euros diarios, establecida, en concepto de dietas por manutención y hospedaje, por el Decreto Foral 212/2001, de 30 de julio, con el objetivo de que la derivación para recibir asistencia sanitaria no resulte onerosa desde el punto de vista económico para las familias. **No aceptada.**

- Que preste el servicio del transporte sanitario de conformidad a las necesidades reales, efectivas y constatables que se produzcan.

- Que, en los casos en los que el equipo médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea así lo ha aconsejado, autorice la realización de la técnica

ca de diagnóstico preimplantacional previa a la fecundación "in vitro" y arbitre soluciones que permitan el acceso a la prestación sanitaria de la fecundación "in vitro." **Aceptada.**

- Que haga efectivo el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder el ciudadano, tal y como establece el artículo. 9.1 de la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud. **Aceptada.**

- Que inste a las empresas adjudicatarias del servicio de transporte sanitario a que procedan a informar a los pacientes, y a sus familiares cuando así se requiera, de las posibles variaciones de horarios y rutas en el servicio de transporte. **Aceptada.**

- Que se informe a los pacientes de las prestaciones a las que pudieran tener derecho, de acuerdo con el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, como es el caso de la alimentación. **Aceptada.**

- Que incluya el tipo de botella de oxígeno B-5 entre las botellas concertadas para cubrir así debidamente todas las necesidades de los pacientes y, en concreto, las de autor de la queja. **Aceptada.**

- Que compute como tiempo transcurrido en la "lista de espera" para tratamiento de fecundación "in vitro" el periodo que ha tenido que esperar la promotora de una queja, concretamente los años 2007, 2008 y 2009, por la incorrecta actuación del facultativo que se negó a derivar a la promotora de la queja a la consulta de fertilidad del especialista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **No aceptada.**

- Que autorice el tratamiento de un menor de edad en una clínica privada, asumiendo de forma directa la financiación íntegra de la asistencia sanitaria que requiera o, en último extremo, por vía del reintegro de los gastos ocasionados. **No aceptada.**

- Que revoque, dejando sin efectos, la Resolución 52/2011, de 14 de enero, por la que establece la improcedencia de financiación de recetas procedentes de pacientes residentes en otras Comunidades Autónomas, excepto en supuestos de pacientes desplazados o transeúntes (publicada en el BON, núm. 45, de 7 de marzo de 2011). **No aceptada.**

#### 6.2.16. Tráfico

##### Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que estudie la peligrosidad del tráfico en el cruce de Azpilagaña y valore la procedencia de

establecer medidas concretas para garantizar la seguridad de los peatones y sus derechos constitucionales a la vida y a la integridad física. **Aceptada.**

- Que dé cumplimiento al procedimiento sancionador recogido en el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

- Que considere como leves varias infracciones de tráfico y proceda a la devolución de las cantidades ingresadas por la consideración de las infracciones como graves. **No aceptada.**

##### Al Ayuntamiento del Valle de Egüés

- Que revise un expediente sancionador de modo que la infracción cometida se califique como leve y se minore, en consecuencia, la cuantía impuesta como sanción. **No aceptada.**

#### 6.2.17. Urbanismo

##### Al Departamento de Fomento y Vivienda:

- Que analice en profundidad el recurso de alzada interpuesto frente a la aprobación del Plan General Municipal del Valle de Egüés, y, en concreto, el procedimiento seguido para la aprobación definitiva del Plan, y si entiende que procede, estime el recurso y anule la Orden Foral 76/2011, de 16 de mayo, devolviendo el Plan General Municipal de Urbanismo al Ayuntamiento del Valle de Egüés, para que, una vez hechos los cambios sustanciales pertinentes y sometida a información pública, este proceda a una nueva aprobación provisional del mismo. **Aceptada.**

##### Al Ayuntamiento de Artajona

- Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35, letra g), de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, atienda al derecho de los ciudadanos a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar en materia urbanística. **Aceptada.**

##### Al Ayuntamiento de Atez

- Que dé cumplimiento a la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, y, en su virtud, no someta la concesión de licencias de primera ocupación al cumplimiento de obligaciones (monetarización del 10% del aprovechamiento de la parcela) no exigibles en el momento de la concesión de licencia de obras



por el Departamento de Ordenación del Territorio.  
**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Cárcar**

- Que, en los casos en los que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, autorice la urbanización y edificación simultáneas, y, en consecuencia, exija la constitución de un fianza para garantizar que la urbanización y edificación se producen efectivamente, proceda, al finalizar las obras, a la devolución de la fianza constituida. **Aceptada.**

#### **Ayuntamiento de Estella**

- Que dé respuesta a las consultas urbanísticas que le formulen los ciudadanos en plazo y por escrito, según disponen los artículos 8 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de ordenación del Territorio y Urbanismo, y 35 g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Que de cumplimiento generalizado al artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como a los artículos 199 y siguientes de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Urbanismo y Ordenación del Territorio, al objeto de restaurar el orden urbanístico infringido. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz**

- Que ejerza las competencias que tiene atribuidas para la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden infringido y, en este último caso, cuando constate que las obras realizadas son incompatibles con la ordenación urbanística, disponga la ejecución de las operaciones necesarias para devolver físicamente los terrenos o edificaciones al estado anterior, fijando los plazos de iniciación y de terminación.

#### **Al Ayuntamiento de Iturmendi**

- Que facilite el ejercicio del derecho de acceso a un expediente de ejecución urbanística al interesado. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Los Arcos**

- Que dé cumplimiento al artículo 318 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, que dispone que las entidades locales están obligadas a resolver y notificar cuantas peticiones se les dirijan en materia de su competencia, disponiendo, a tal efecto, al igual que sucede en la legislación básica estatal,

en defecto de otro más específico, un plazo de tres meses.

- Que, ante la eventual desatención por parte de los propietarios de sus deberes legales de uso, conservación y rehabilitación, ejerza las competencias que atribuye a los municipios el artículo 87.1, letra a), de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

#### **Al Ayuntamiento de Muruzábal**

- Que ejerza las competencias que tiene atribuidas para la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden infringido y, en este último caso, cuando constate que las obras realizadas son incompatibles con la ordenación urbanística, disponga la ejecución de las operaciones necesarias para devolver físicamente los terrenos o edificaciones al estado anterior, fijando los plazos de iniciación y de terminación.

#### **Al Ayuntamiento de Olite**

- Que inicie de inmediato un proceso de reuniones y conversaciones con los propietarios de una unidad de ejecución, a efectos de estudiar las posibles y mejores soluciones para el desarrollo de la unidad de ejecución, armonizando en todo lo posible los intereses del Ayuntamiento y de los propietarios afectados, y consensuando el cobro de las cuotas de urbanización que todavía no han pagado los propietarios. **Aceptada.**

- Que continúe la tramitación de la modificación del Plan General de Urbanismo, al objeto de proporcionar, si procede, a las parcelas de una unidad de ejecución una mayor edificabilidad y, por ende, una mayor rentabilidad económica, de manera que resulten más atractivas para el mercado inmobiliario. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que dé respuesta a las consultas urbanísticas que le formulen los ciudadanos en plazo y por escrito, según disponen los artículos 8 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de ordenación del Territorio y Urbanismo, y 35 g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. **Aceptada.**

- Que, en las obras de urbanización y edificación que se realicen en su término municipal, se adopten las medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad vial, la seguridad laboral y la seguridad peatonal.

- Que, en los casos de depósito de tierras y materiales de obra de cierta significación, evalúe

si ha de tramitarse y, en su caso, concederse al promotor de las obras licencia de actividad clasificada, previa la información pública, conforme a la Ley Foral 4/2005, de 27 de marzo, de intervención para la protección ambiental.

- Que dé cumplimiento a su deber legal de controlar que los solares de titularidad municipal que ceda para el vertido de materiales de construcción mantienen durante su uso provisional las debidas condiciones de salubridad y seguridad, conforme lo exige el artículo 87.1 b) de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

- Que los usos provisionales de terrenos para fines distintos de los que prevea el planeamiento urbanístico, sean sometidos a autorización del Ayuntamiento en su calidad de Administración urbanística, al margen de que sea o no propietario de tales terrenos, debiendo recaer la autorización del órgano urbanístico competente conforme a la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

#### **Al Ayuntamiento del Distrito de Mendaza**

- Que ejerza sus competencias urbanísticas de intervención administrativa en la edificación, conforme disponen los artículos 195 y 196 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, que atribuyen a los Ayuntamientos la competencia para dictar órdenes de ejecución y declaraciones de ruina, y, en su virtud actué sobre las edificaciones ruinosas existentes en la calle de un Concejo. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

- Que dé cumplimiento a la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, y, en su virtud, no someta la concesión de una licencia de primera ocupación al cumplimiento de obligaciones no exigibles al solicitante. **Aceptada.**

- Que haga efectivo el derecho de los ciudadanos y de los Concejos que integran el valle a participar en el procedimiento de aprobación del Plan Municipal. **Aceptada.**

- Que estudie cohesión el Plan General Municipal con la dinámica real de crecimiento de la población del municipio, de la comarca de Pamplona y de Navarra, justificando, desde el interés municipal, el modelo de desarrollo urbanístico propuesto y resolviendo las necesidades de suelo residencial, dotacional y de actividades económicas que se deriven del previsible crecimiento poblacional del municipio, todo ello en coherencia con las previsiones contenidas en el Plan de

Ordenación Territorial del Área Central, aprobado por Decreto Foral 45/2011, de 16 de mayo. **Aceptada.**

#### **6.2.18. Vascuence/Euskera**

##### **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

- Que, en los procesos selectivos para el ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cuyo destino sea la zona vascofona, se valore el conocimiento del vascuence como mérito cualificado o, cuando así esté establecido, como requisito preceptivo. **Aceptada.**

- Que valore como mérito el conocimiento del vascuence en las convocatorias para el acceso a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la zona mixta, cuando no sea requisito, conforme al Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos. **Aceptada.**

- Que, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de tres plazas del puesto de trabajo de Ingeniero Técnico de Obras Públicas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en lo que se refiere a la plaza con destino en Iruztzun, se exija el conocimiento del vascuence como mérito cualificado, tal y como figura en la plantilla orgánica y se deriva del artículo 15 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence. **No aceptada.**

- Que, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de tres plazas del puesto de trabajo de Ingeniero Técnico de Obras Públicas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, se valore el vascuence como mérito en la proporción del 3% del total de la puntuación máxima alcanzable, conforme al Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **No aceptada.**

- Que, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de una plaza de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, con destino en la zona mixta, se valore el vascuence como mérito en la proporción del 3% del total de la puntuación máxima alcanzable, conforme al Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el

tratamiento del conocimiento del vascuence en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **No aceptada.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que dé cumplimiento al artículo 15 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del uso del vascuence, y al artículo 11.2 Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra. **No aceptada.**

- Que las Oficinas de Atención al Ciudadano del Gobierno de Navarra dispongan de modelos de la "instancia general" tanto en castellano y en bilingüe, como en euskera, de tal modo que los ciudadanos puedan dirigirse a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra utilizando las lenguas propias de Navarra que deseen.

- Que las notificaciones y comunicaciones que dirija a los ciudadanos de la zona vascofona, se envíen redactadas tanto en castellano como en euskera. **Aceptada.**

- Que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42.3 de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y, en su virtud, el Portal de servicios web del Gobierno de Navarra esté disponible en castellano y en euskera, sin perjuicio de que se realice la adaptación de forma progresiva. **Aceptada.**

#### **Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones**

- Que, en los carteles de la autopista AP-15, se sustituyan en el futuro, cuando se proceda a su cambio, las señales informativas oficiales en la zona vascofona redactadas únicamente en castellano, por señales redactadas en castellano y euskera. **Aceptada.**

#### **Al Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana**

- Que los anuncios y folletos de que dispongan las Oficinas de Turismo del Gobierno de Navarra, ubicadas en la zona vascofona, estén redactados también en euskera. **Aceptada.**

#### **Al Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales**

- Que las revistas, impresos y papelería en general, dirigida a los ciudadanos de la zona vascofona se redacten también en euskera. **Aceptada.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente**

- Que la información que aparezca en el Portal de servicios web del Gobierno de Navarra en castellano, esté también disponible en euskera. **Aceptada.**

#### **A la Federación Navarra de Municipios y Concejos**

- Que las comunicaciones y notificaciones que dirija a ciudadanos de la zona vascofona se redacten también en euskera. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua**

- Que, con el fin de dar cumplimiento al artículo 16 de la Ley Foral del Vascuence, denomine y rotule varias de las urbanas de la localidad de forma bilingüe. **Aceptada.**

- Que edite en castellano y euskera las revistas, carteles y, en general, las publicaciones oficiales del citado Ayuntamiento. **Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Baztan**

- Que dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Foral del Vascuence, en cuanto a las rotulaciones de vías urbanas y nombres propios de sus lugares, respetando, en todo caso, los tradicionales. **Aceptada.**

- Que modifique el artículo 34 de la Ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera en el ámbito municipal, que impone a los trabajadores que no cumplan el perfil lingüístico el deber de realizar "los cursos de aprendizaje de euskera establecidos por el plan de formación lingüística", sustituyendo la expresión "realizarán" por "podrán realizar", para respetar así el principio de voluntariedad en el aprendizaje del euskera. **No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Burlada**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera, responda por escrito en euskera a los ciudadanos que elijan dirigirse al Ayuntamiento en esta lengua. **Aceptada.**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera, redacte en bilingüe (castellano y euskera) los folletos de información y propaganda de las actividades municipales.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence, los paneles informativos,

carteles, y folletos de información de actividades culturales municipales se redacten en castellano y en euskera, conforme a lo dispuesto en su propia Ordenanza municipal. **Aceptada.**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence, redacte en castellano y en euskera los carteles, placas o paneles informativos y la rotulación de edificios y de dependencias y oficinas municipales. **Aceptada.**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence, responda en euskera a los ciudadanos que elijan dirigirse por escrito al Ayuntamiento en dicha lengua. **Aceptada.**

- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en su Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence, los folletos y documentos de información general se redacten también en euskera. **Aceptada.**

#### 6.2.19. Vivienda

##### Al Departamento de Fomento y Vivienda

- Que impulse una modificación del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, por el que se regula el Censo de solicitantes de vivienda protegida, de modo que, a través de la introducción de una disposición transitoria en dicho Decreto Foral, se permita la aplicación de los criterios establecidos en el Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, respecto a los metros cuadrados que ha de tener una vivienda para considerarse inadecuada, a las familias que, con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, estuvieran esperando el nacimiento de nuevos miembros de la unidad familiar y así lo soliciten al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio en el año 2011. **No aceptada.**

- Que aplique el artículo 5.2 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la vivienda en Navarra, en sus estrictos términos, es decir, sin la exigencia del interés de demora a la devolución de la parte proporcional de las ayudas percibidas en los casos en que la adjudicación se produzca a favor de uno de los cotitulares de la vivienda, antes de transcurrir cinco años desde la fecha de calificación definitiva de la misma o de las obras de rehabilitación protegida, como consecuencia de procesos de separación matrimonial, divorcio o ruptura de parejas estables. **No aceptada.**

- Que proceda a elaborar el desarrollo reglamentario del artículo 8.4 de la Ley 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, de modo que, atendiendo a la actual coyuntura

económica y a su incidencia en lo que a la movilidad laboral se refiere, así como a las circunstancias familiares o personales excepcionales que pueden concurrir en determinados supuestos, se concreten los casos y condiciones que permiten excepcionar la obligación de ocupación de una vivienda protegida. **Aceptada.**

- Que, en tanto no se apruebe dicha reglamentación, no se aplique lo dispuesto en el artículo del artículo 5 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra - previsto para la cesión o transmisión voluntaria de la propiedad o los derechos de uso y disfrute y no para supuestos de desocupación justificados-, a personas que tienen que trasladarse por necesidades familiares, laborales o personales, debidamente justificadas, a otro domicilio cuando la duración excede de un año. **No aceptada.**

- Que informe de una forma clara y precisa a los ciudadanos sobre los requisitos y demás cuestiones relacionadas con la vivienda protegida, tal y como establece el artículo 14 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Aceptada.**

- Que dé cauce y resolución a las reclamaciones por deficiencias constructivas en las viviendas de protección pública, de modo que se garantice la defensa y restauración de la legalidad, de las viviendas sujetas a regímenes de protección. **Aceptada.**

- Que, a los efectos de una mayor claridad y seguridad jurídica en los procedimientos de solicitud, concesión y abono de las subvenciones para vivienda protegida, promueva las modificaciones necesarias en la normativa reglamentaria de actuaciones protegibles en materia de vivienda, determinando, al menos, la forma y el plazo máximo para el abono de las subvenciones concedidas.

- En relación con el fomento de la vivienda en alquiler:

=> Que continúe con la labor de impulso de la vivienda en alquiler, intensificando esfuerzos en las líneas que se vienen trabajando.

=> Que se estudie, en colaboración con el Departamento de Economía y Hacienda, la posibilidad de incrementar la desgravación del alquiler en la renta sujeta al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

=> Que se estudie la posibilidad de ampliar las ayudas públicas al alquiler, no solo en cuantías, sino en segmentos de la población que lo puedan

necesitar en función de sus menores ingresos o de otras circunstancias sociales.

=> Que se estudie también la posibilidad de subvencionar el arrendamiento de viviendas libres sitas en determinadas zonas urbanas, como los cascos antiguos u otras que lo requieran, sujetas a rehabilitación, con el múltiple fin de impulsar su revitalización urbana, su ocupación y por consiguiente mejora de las viviendas de esas zonas, el impulso del sector de la construcción merced al arreglo de estas viviendas y el acceso de personas y familias de distintas edades

#### **Al Ayuntamiento de Aoiz**

- Que garantice que los promotores y propietarios de terrenos y construcciones los mantengan en condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad, y se realizan los trabajos precisos para conservar o reponer dichas condiciones, así como para dotarles de los servicios que resulten exigibles conforme a su uso residencial. **Aceptada.**

#### **6.3. MEDIACIONES**

Durante el año 2011 el Defensor del Pueblo de Navarra propuso diversas fórmulas de conciliación entre las Administraciones públicas de Navarra y los ciudadanos para dar solución a asuntos en los que, si bien no se apreciaba una actuación irregular por parte de las Administraciones públicas supervisadas, se consideró conveniente proponer a estas una solución favorable a los intereses de los ciudadanos concernidos e, igualmente, acorde, con la legalidad y con los intereses públicos.

Se recogen a continuación algunas mediaciones realizadas, que se consideran destacables.

#### **Con el Departamento de de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

- Que, a tenor de las dudas suscitadas, respecto a la procedencia de la aplicación del Decreto-Ley Foral 1/2011, de 6 de octubre, por el que se aprueban diversas medidas para el cumplimiento del objetivo de déficit, a la convocatoria general de 167 puestos de trabajo de nivel E, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, aprobada por Resolución 23/2011, de 7 de marzo, del Director Gerente del Instituto Navarro de Administración Pública, y modificada por Resolución 44/2011, de 10 de mayo, se solicite un informe jurídico sobre esta cuestión a la Asesoría Jurídica del Gobierno de Navarra, por cuanto dicha asesoría se ha configurado, desde el Decreto Foral 4/1984, de 5 de enero, como superior órgano consultivo interno de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos en la materia

jurídica, y ejerce la función de asesoramiento jurídico a requerimiento del Gobierno de Navarra o de su Consejero de Presidencia. **Aceptada.**

- Que se estudie la posibilidad de potenciar los contratos en prácticas en lugar de las becas de formación reguladas por el Decreto Foral 172/2004, de 19 de abril, sin perjuicio de que, cuando lo considere oportuno el órgano competente, acuda a la figura del becario en formación puesto que esa opción es jurídicamente tan legítima como la de optar por la relación laboral. **Aceptada.**

#### **Con el Departamento de Educación**

- Que se estudie la posibilidad de atender la voluntad de los padres de dos alumnos que solicitan el cambio de centro escolar de sus hijos, debido a las necesidades educativas especiales que tiene uno de ellos. **Aceptada.**

- Que analice las posibilidades de trasladar a una alumna a un centro escolar que haga posible una mejor adaptación y aprovechamiento académico de la alumna. **Aceptada.**

- Que introduzca mecanismos en las convocatorias de programas de verano en el extranjero, que mejoren el sistema de sorteo para la selección de alumnos, de modo que se implante un sistema que garantice la igualdad de oportunidades de las personas implicadas. **Aceptada.**

- Que se valore la posibilidad de alargar el servicio de transporte escolar del Colegio Público Mendialdea, de Berriozar, hasta Nuevo Artica y Buztintxuri. **No aceptada.**

#### **Con el Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud**

- Que procure, en colaboración con la Delegación del Gobierno en Navarra, atender la voluntad de una niña de 14 años de edad, de nacionalidad guineana, que se encuentra en régimen de guarda de hecho en una familia en Pamplona, de permanecer en esta familia, hasta la finalización del curso escolar 2011/2012. **No aceptada.**

- Que valore la posibilidad de asignar de forma inmediata una plaza de atención residencial a una persona con enfermedad mental que se encuentra en una situación de desamparo muy preocupante. **Aceptada.**

- Que valore la posibilidad de procurar un recurso residencial, como puede ser un piso tutelado o supervisado, un apartamento tutelado, una vivienda protegida en régimen de alquiler, u otro recurso, a personas con discapacidad que no

alcanzan el grado que les permitiría acceder a un recurso residencial como prestación garantizada.

#### **Con el Departamento de Salud**

- Que realice las acciones que permitan que se acelere en todo lo posible la apertura del Centro de Salud de Sarriguren. **Aceptada.**

- Que valore la posibilidad de dirigirse al organismo competente, con el fin de que se estudie la inclusión de la medicación del Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) en la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud. **Aceptada.**

#### **Con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

- Que estudie las políticas ordenadoras de la actividad cinegética y la gestión de la caza, para, en su caso, compatibilizar la necesaria protección, conservación, fomento y ordenación de las especies y recursos cinegéticos, con el derecho al ejercicio de la caza en Navarra, reconocido a los ciudadanos por el artículo 6 de la Ley Foral de Caza. **No aceptada.**

#### **Con la Junta Electoral de Zona de Pamplona**

- Que analice la alegación presentada por una madre de un bebé menor de nueve meses en relación con los impedimentos y excusas justificadas para los cargos de Presidente y Vocal de las Mesas Electorales, y, en su virtud, le releve de la obligación de desempeñar el cargo de miembro de la mesa electoral. **Aceptada.**

#### **Con la Administración penitenciaria**

- Que se permita a un interno en un centro penitenciario celebrar su boda sin necesidad de mantenerlo inmovilizado con esposas y se autorice la asistencia a la ceremonia de más de dos miembros por familia. **Aceptada.**

### **CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA**

#### **7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN**

El incumplimiento del deber legal de colaborar con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra lleva aparejado, entre otras posibles medidas legales, el reflejo de la falta de colaboración en el informe anual.

En este sentido, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de

Navarra, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o esta no informa al Defensor del Pueblo de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.

El incumplimiento grave del deber de colaboración tiene incluso un tratamiento penal. En este sentido, el código penal tipifica como delito contra las Instituciones del Estado y la División de Poderes en el artículo 502.2 del Código Penal, pudiendo imponerse una pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años a las autoridades o funcionarios que obstaculicen "...la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos solicitaren o dificultando su *acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación*".

#### **7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA**

En 2011, las Administraciones públicas de Navarra aceptaron el 78,4% de las mediaciones, recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra, y remitieron, con carácter general, la información solicitada por este en sus investigaciones.

No obstante, se dieron tres casos en los que la Administración pública supervisada no contestó a la institución, pese a los requerimientos efectuados.

Las Administraciones que se considera que no colaboraron con la institución y que, por lo tanto, incumplieron su deber legal de una forma manifiesta son:

**Ayuntamiento de Larraga**

Expediente: 10/959

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recordatorio de colaboración.

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la solicitud de información cursada por un ciudadano.

Resolución: 62/2011, de 13 de abril.

Fecha de cierre: 27/07/2011.

**Concejo de Azanza (Valle de Goñi)**

Expediente: 09/672

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recordatorio de colaboración.

Queja: Denegación de copias del archivo concejil.

Resolución: 152/2010, de 3 de septiembre.

Fecha de cierre: 04/05/2011.

**Mancomunidad de la Ribera**

Expediente: 10/630

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Cobro de dos tasas de basura a un mismo domicilio en el que se realiza una actividad profesional y la actividad doméstica.

Resolución: 191/2010, de 26 de octubre.

Fecha de cierre: 17/02/2011.

**CAPÍTULO VIII. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO ACEPTARON LAS SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES FORMULADOS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA SIN HABER JUSTIFICADO SU NO ACEPTACIÓN**

El artículo 37.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, dispone, en su informe anual, que este dará cuenta al Parlamento de Navarra del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las cuestiones que fueron objeto de investigación y del

resultado de esta, especificando las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la Administración.

Así mismo, el artículo 34.2 de esa misma Ley Foral establece que, si formuladas las recomendaciones, recordatorios o sugerencias, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o esta no informa al Defensor del Pueblo de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, este incluirá el caso en su informe anual.

En consecuencia, en este Capítulo se relacionan las Administraciones públicas de Navarra que no han aceptado las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra y que no han justificado suficientemente su negativa.

Prácticamente, en uno de cada cuatro casos que la Administración pública no acepta la decisión del Defensor del Pueblo de Navarra, este considera que se ha justificado la no aceptación de forma suficientemente razonada y razonable. Recordamos que el porcentaje de no aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra se sitúa, en el 2011, en el 21,6%.

**8.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

**Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (14 casos)**

**Expediente: 10/755**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Tardanza en incluirle en la lista de espera para el tratamiento de fecundación “in vitro”.

Resolución en la que:

Se sugiere al Departamento de Salud que compute como tiempo transcurrido en la “lista de espera” para tratamiento de fecundación “in vitro” el periodo que ha tenido que esperar la promotora de la queja, concretamente los años 2007, 2008 y 2009, por la incorrecta actuación del facultativo que se negó a derivar a la promotora de la queja a la consulta de fertilidad del especialista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Fecha de cierre: 02/03/2011.

**Expediente: 11/55**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: No le priorizan su condición de minusválida en un llamamiento para la contratación temporal.

Resolución: 57/2011, de 24 de marzo, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud su deber legal de dar prioridad en el llamamiento a la contratación a las personas con discapacidad de grado igual o superior al 33 por ciento.

Se recomienda al Departamento de Salud que llame a la contratación temporal a la promotora de la queja con prioridad respecto al resto de aspirantes sin discapacidad que le preceden en la lista confeccionada a tal efecto.

Fecha de cierre: 22/06/2011

**Expediente: 11/68**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a prestar tratamiento sanitario a un menor de edad de nacionalidad extranjera que disfruta de estancias temporales durante los meses de verano, en régimen de acogimiento, en Navarra.

Resolución: 54/2011, de 24 de marzo, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de prestar asistencia sanitaria a los menores de edad que residan en Navarra.

Se recomienda al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que preste asistencia sanitaria completa, financiada íntegramente por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, al niño, mientras resida en Navarra.

Fecha de cierre: 10/08/2011.

**Expediente: 11/134**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso de más de dos años en el pago del complemento de destino reconocido con efec-

tos retroactivos por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Resolución: 93/2011, de 30 de mayo, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable las liquidaciones de las retribuciones del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto de los distintos órganos administrativos intervinientes.

Se recomienda al Departamento de Salud que disponga lo necesario para el abono al promotor de la queja de las retribuciones atrasadas sin nuevas dilaciones.

Fecha de cierre: 14/11/2011.

**Expediente: 11/146**

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de la prestación sanitaria de atención bucodental a un paciente con síndrome de Marfan.

Resolución en la que:

Se sugiere al Departamento de Salud que financie gratuitamente el tratamiento del promotor de la queja de forma global, incluyendo sus problemas bucodentales derivados del síndrome de Marfan que padece y que forman parte de dicha enfermedad.

Fecha de cierre: 29/06/2011.

**Expediente: 11/190**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación.

Queja: No le llaman a tratamiento de fertilidad por tener esterilidad secundaria.

Resolución: 63/2011, de 13 de abril, en la que:

Se recomienda al Departamento de Salud que imparta las instrucciones necesarias al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para que haga real y efectiva la prestación de fecundación "in vitro"/ICSI a la promotora de la queja en un plazo de tiempo razonable asistencialmente.

Fecha de cierre: 16/05/2011.



**Expediente: 11/274**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de la petición de derivación de un menor a un centro privado para la continuación de la atención especializada que requiere.

Resolución: 85/2011, de 20 de mayo, en la que:

Se recomienda al Departamento de Salud que autorice el tratamiento del menor de edad en la clínica privada, asumiendo de forma directa la financiación íntegra de la asistencia sanitaria que requiera o, en último extremo, por vía del reintegro de los gastos ocasionados.

Fecha de cierre: 29/06/2011.

**Expediente: 11/279**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una solicitud de traslado en comisión de servicios a otro centro de salud para conciliar la vida laboral y familiar.

Resolución: 119/2011, de 15 de julio, en la que:

Se recomienda al Departamento de Salud que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a que conceda a la promotora de la queja una comisión de servicios para cubrir la primera plaza de pediatra que esté o que quede vacante en la Comarca de Pamplona.

Fecha de cierre: 30/09/2011.

**Expediente: 11/345**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de reconocimiento de carrera profesional por parte del SNS-Osasunbidea a enfermeros trasladados desde el Servicio de Salud de otra Comunidad Autónoma.

Resolución: 99/2011, de 1 de junio, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud su deber legal de observar el plazo supletorio de tres meses para la resolución de los expedientes de reconocimiento de carrera profesional.

Se recomienda al Departamento de Salud que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a resolver los expedientes de reconocimiento del nivel de carrera de los promotores de la queja en la mayor brevedad posible, otorgándoles el complemento retributivo que les corresponda.

Fecha de cierre: 22/06/2011.

**Expediente: 11/405**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de reconocimiento de carrera profesional por parte del SNS-Osasunbidea a un técnico auxiliar de enfermería trasladado desde el Servicio de Salud de otra Comunidad Autónoma.

Resolución: 112/2011, de 21 de junio, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud su deber legal de observar el plazo supletorio de tres meses para la resolución de los expedientes de reconocimiento de carrera profesional.

Se recomienda al Departamento de Salud que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a resolver los expedientes de reconocimiento del nivel de carrera de los promotores de la queja en la mayor brevedad posible, otorgándoles el complemento retributivo que les corresponda.

Fecha de cierre: 29/09/2011.

**Expediente: 11/406**

Materia: Sanidad.

Tipo: Dos recomendaciones.

Queja: Denegación, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de la financiación de gastos farmacéuticos por las recetas emitidas en otras Comunidades Autónomas.

Resolución: 113/2011, de 24 de junio, en la que:

Se recomienda al Departamento de Salud que inste al Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a que revoque, dejando sin efectos, la Resolución 52/2011, de 14 de enero, por la que establece la improcedencia de financiación de recetas procedentes de pacientes residentes en otras Comunidades Autónomas, excepto en supuestos de pacientes desplazados o transeúntes (publicada en el BON, núm. 45, de 7 de marzo de 2011).

Se recomienda al Departamento de Salud que inste al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a que financie a la promotora de la queja los medicamentos con recetas que ha expedido en su oficina de farmacia y que no han sido financiados por aplicación de la Resolución 52/2011, de 14 de enero.

Fecha de cierre: 23/09/2011.

**Expediente: 11/495**

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia normativa.

Queja: Insuficiencia de ayudas para afrontar la enfermedad de una niña de cuatro años, derivada a un centro sanitario de otra Comunidad Autónoma para recibir asistencia sanitaria.

Resolución en la que:

Se sugiere al Departamento de Salud que adopte las medidas pertinentes para incrementar la cuantía, de treinta euros diarios, establecida, en concepto de dietas por manutención y hospedaje, por el Decreto Foral 212/2001, de 30 de julio, con el objetivo de que la derivación para recibir asistencia sanitaria no resulte onerosa desde el punto de vista económico para las familias.

Fecha de cierre: 14/11/2011.

**Expediente: 11/509**

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la asignación del último puesto en la lista de espera para acceder a la prestación sanitaria de la fecundación "in vitro" por ser padres de una niña.

Resolución en la que:

Se sugiere al Departamento de Salud que imparta las instrucciones necesarias al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para que haga real y efectiva la prestación de fecundación "in vitro" a las parejas con esterilidad secundaria e hijo sano que la soliciten y reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo.

Fecha de cierre: 14/11/2011.

**Expediente: 11/598**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso excesivo en el pago de complemento de destino por exposición a radiaciones ionizantes.

Resolución: 181/2011, de 27 de octubre, en la que:

Se recuerda al Departamento de Salud su deber legal de tramitar y resolver dentro de un plazo razonable las liquidaciones de las retribuciones del personal del Servicio Navarro de Salud-

Osasunbidea, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes respecto de los distintos órganos administrativos intervinientes.

Se recomienda al Departamento de Salud que tome las medidas necesarias para que se dote inmediatamente la partida presupuestaria correspondiente de la cantidad precisa, al objeto de poder realizar sin más tardanza los abonos que corresponden a la promotora de la queja, incrementados con los intereses de demora que, conforme al artículo 24 de la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de la Hacienda Pública de Navarra, pudieran corresponderle.

Fecha de cierre: 18/11/2011

**Departamento de Educación (ocho casos)****Expediente: 10/752**

Materia: Función Pública.

Tipo: Recomendación (también remitida al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior).

Queja: Disconformidad con los criterios establecidos, en cuanto a la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria, por encontrarse, en el momento de la toma de posesión, prestando servicios en otra Administración pública.

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que adopten las medidas pertinentes para reconocer al promotor de la queja la toma de posesión en la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria en la fecha de efectos de la excedencia voluntaria declarada (1 de septiembre de 2009).

Fecha de cierre: 08/02/2011.

**Expediente: 10/927**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad de los cuidadores en centros educativos por tener que realizar funciones sanitarias.

Resolución: 40/2011, de 21 de febrero, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación que adopte las medidas que considere pertinentes para que los alumnos que padecen enfermedades que precisen de una asistencia o cuidado espe-

cial, sean atendidos por personal cualificado y con los suficientes conocimientos teóricos y prácticos.

Fecha de cierre: 01/06/2011.

**Expediente: 11/24**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta a un alumno tras la tramitación de un expediente disciplinario.

Resolución: 34/2011, de 11 de febrero, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación que disponga lo necesario para revocar la medida correctora o la sanción impuesta al alumno.

Fecha de cierre: 14/04/2011.

**Expediente: 11/249**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación.

Queja: Negativa de un centro de Formación Profesional a recoger, en formato papel, la documentación relativa a una solicitud de beca por estudios, bajo el pretexto de que debía hacerse la presentación de la solicitud por internet., y consiguiente pérdida de la beca.

Resolución: 76/2011, de 11 de mayo, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación que otorgue la beca al alumno o le indemnice por los daños y perjuicios ocasionados por la negativa del centro a recogerle la solicitud de beca.

Fecha de cierre: 20/07/2011.

**Expediente: 11/262**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con el resultado de las adjudicaciones provisionales de la convocatoria de concurso de traslado de ámbito estatal para el personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros, por los errores provocados por la existencia de una defectuosa información en la aplicación telemática utilizada para registrar la participación de los aspirantes en el concurso de traslados.

Resolución: 118/2011, de 15 de julio, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación que indemnice a las promotoras de la queja por los daños que hayan podido sufrir a causa del

error material no subsanado y que acrediten convenientemente.

Fecha de cierre: 03/10/2011.

**Expediente: 11/264**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la extinción de un contrato temporal de carácter docente y la suscripción de uno nuevo para continuar prestando el mismo servicio.

Resolución: 105/2011, de 9 de junio, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación que realice las actuaciones oportunas para mantener la vinculación contractual de la promotora de la queja hasta 31 de agosto de 2011, término final previsto en la suscripción del contrato firmado al comienzo del curso escolar.

Fecha de cierre: 30/08/2011.

**Expedientes: 11/379 y 11/423**

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Irregularidades procedimentales en la admisión de alumnos en un centro educativo.

Resolución: 125/2011, de 22 de julio, en la que:

Se sugiere al Departamento de Educación que, dada la demora de la Administración en corregir la situación de la existencia de menos plazas que alumnos, estudie la posibilidad de que los dos niños que han sido finalmente inadmitidos en el colegio público en el que se han producido las irregularidades procedimentales, sean de nuevo admitidos.

Fecha de cierre: 06/10/2011.

**Expediente: 11/425**

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con la no consideración de personal docente a efectos de contratación en la Escuela de Danza de los profesores de música y artes escénicas.

Resolución en la que:

Se sugiere al Departamento de Educación que realice un análisis jurídico sobre el carácter habitual o no del trabajo a desarrollar por los acompañantes de Danza para cubrir las necesidades existentes en la Escuela de Danza, que le permita

concluir si, para sucesivos ejercicios, la modalidad de contratación administrativa a utilizar es la consistente en la realización de trabajos singulares o si, por el contrario, debe acudir a, o regularse ex novo, otra fórmula de contratación administrativa de personal.

Fecha de cierre: 06/10/2011.

**Departamento de Presidencia, Justicia e Interior (cuatro casos)**

**Expediente: 10/752**

Materia: Función Pública.

Tipo: Recomendación (también remitidas al Departamento de Educación).

Queja: Disconformidad con los criterios establecidos, en cuanto a la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria, por encontrarse, en el momento de la toma de posesión, prestando servicios en otra Administración pública.

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre, en la que:

Se recomienda al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que adopten las medidas pertinentes para reconocer al promotor de la queja la toma de posesión en la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria en la fecha de efectos de la excedencia voluntaria declarada (1 de septiembre de 2009).

Fecha de cierre: 08/02/2011.

**Expediente: 10/928**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Impago de días de vacaciones no disfrutadas por baja médica.

Resolución: 30/2011, de 7 de febrero, en la que:

Se recomienda al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que proceda al abono de la compensación económica solicitada por el promotor de la queja con ocasión de la finalización de su contrato, correspondiente a los días de vacaciones que no pudo disfrutar por encontrarse en situación de baja por incapacidad temporal, en el importe que resulte de la retribución ordinaria que percibía.

Fecha de cierre: 12/05/2011.

**Expediente: 11/15**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Dos recomendaciones.

Queja: Desacuerdo con la no valoración del euskera en una convocatoria de oposiciones para puestos de trabajo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Resolución: 50/2011, de 14 de marzo, en la que:

Se recomienda al Departamento de Presidencia, Justicia, e Interior que, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de tres plazas del puesto de trabajo de Ingeniero Técnico de Obras Públicas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en lo que se refiere a la plaza con destino en Irurtzun, se exija el conocimiento del vasculencia como mérito cualificado, tal y como figura en la plantilla orgánica y se deriva del artículo 15 de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vasculencia.

Se recomienda al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que, en las convocatorias para la provisión, mediante oposición, de las plazas de puestos de trabajo con destino en la zona mixta, objeto de esta queja, se valore el vasculencia como mérito en la proporción del 3% del total de la puntuación máxima alcanzable.

Fecha de cierre: 30/06/2011.

**Expediente: 11/25**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación al Tribunal Administrativo de Navarra.

Queja: Archivo de un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra por la deficiente información facilitada al ciudadano en una oficina de atención al público de la Administración de la Comunidad Foral.

Resolución: 48/2011, de 14 de marzo, en la que:

Se recomienda al Tribunal Administrativo de Navarra que proceda a corregir la situación originada por la Administración al promotor de la queja, admitiéndose el recurso de alzada al que se refiere su queja.

Fecha de cierre: 20/06/2011.

**Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior (tres casos)****Expediente: 11/186**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Certificados erróneos expedidos para la oposición de conductores de autoridades.

Resolución: 162/2011, de 29 de septiembre, en la que:

Se recomienda al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior, que, por los órganos que corresponda, se emitan nuevos certificados sobre los cursos de formación realizados por el promotor de la queja, en los que se salven los errores cometidos, y que, seguidamente, el tribunal del concurso-oposición realice una nueva baremación otorgando al aspirante los puntos que realmente pudo acreditar de no existir dichos errores, modificando, en su caso, la puntuación final que le corresponda y su posición en la relación de aprobados.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Fecha de cierre: 13/12/2011.

**Expediente: 11/202**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recomendación.

Queja: Convocatoria de oposición de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas en que no se valora el euskera, y el inglés se establece como prueba voluntaria y no eliminatoria.

Resolución: 98/2011, de 31 de mayo, en la que:

Se recomienda al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, del puesto de trabajo con destino en la zona mixta, objeto de esta queja, se valore el vasculencia como mérito en la proporción del 3% del total de la puntuación máxima alcanzable, conforme al Decreto Foral 55/2009, de 15 de junio, por el que se regula el tratamiento del conocimiento del vasculencia en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Fecha de cierre: 21/07/2011.

**Expediente: 11/422**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación (formulada también al Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente, así como una recomendación adicional).

Queja: No reconocimiento como jornada de trabajo (horas extraordinarias) de los desplazamientos efectuados por necesidades del servicio.

Resolución: 115/2011, de 15 de julio, en la que:

Se recomienda a los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior, e Innovación, Empresa y Empleo, que, respecto de los empleados que no tengan asignado el complemento retributivo de exclusividad o de prolongación de jornada, computen como jornada de trabajo el tiempo dedicado a desplazarse desde el centro de trabajo a otro lugar por razones de servicio, dando la consideración de horas extraordinarias al tiempo empleado en el desplazamiento que exceda de la jornada normal de trabajo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Fecha de cierre: 23/09/2011

**Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte****Expediente: 10/765**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y sugerencia.

Queja: Imposibilidad de compatibilizar una ayuda domiciliaria y la prestación residencial durante el tiempo de tramitación del expediente.

Resolución: 7/2011, de 18 de enero, en la que:

Se sugiere al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, que estudie adoptar las medidas oportunas para que, en la elaboración del Programa Individual de Atención, puedan articularse pretensiones incidentales a la principal, supuesto que esta última, especialmente si se trata de la concesión de un servicio, puede demorarse en el tiempo.

Se recomienda a dicho Departamento que, en el concreto caso analizado, por las circunstancias del mismo, conceda a la madre de la promotora de la queja la ayuda para la obtención de cuidados en el entorno familiar que hubiera correspondido a su situación de dependencia, en la cuantía que proceda y por el tiempo que medió entre la fecha del reconocimiento de la situación (septiembre

bre de 2009) y la de efectos iniciales del abono de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial (abril de 2010).

Fecha de cierre: 11/04/2011.

**Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente (dos casos)**

**Expediente: 11/422**

Materia: Función pública.

Tipo: Dos recomendaciones (una de ellas formulada al mismo tiempo al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior).

Queja: No reconocimiento como jornada de trabajo (horas extraordinarias) de los desplazamientos efectuados por necesidades del servicio.

Resolución: 115/2011, de 15 de julio, en la que:

Se recomienda a los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior, e Innovación, Empresa y Empleo, que, respecto de los empleados que no tengan asignado el complemento retributivo de exclusividad o de prolongación de jornada, computen como jornada de trabajo el tiempo dedicado a desplazarse desde el centro de trabajo a otro lugar por razones de servicio, dando la consideración de horas extraordinarias al tiempo empleado en el desplazamiento que exceda de la jornada normal de trabajo.

Se recomienda al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo, que reconozca como horas extraordinarias el tiempo empleado y acreditado por la promotora de la queja en desplazamientos por necesidades de servicio que exceda de la jornada normal de trabajo.

Fecha de cierre: 23/09/2011.

**Expediente: 11/517**

Materia: Trabajo.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la exclusión de un procedimiento de selección de empresas para actividades de formación de tecnólogos becados por defectos formales susceptibles de subsanación.

Resolución: 143/2011, de 9 de septiembre, en la que:

Se recomienda al Departamento de Desarrollo Rural, Innovación, Empresa, Empleo y Medio Ambiente, que resuelva a la mayor brevedad posible el recurso de alzada presentado por el promotor de la queja, y que conceda a este la posibilidad de subsanar su solicitud, aportando el plan de tra-

bajo y las funciones a desarrollar por el becario, para posteriormente realizar una nueva valoración de la misma.

Fecha de cierre: 15/12/2011.

**Departamento de Economía y Hacienda**

**Expediente: 10/947**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

Resolución: 55/2011, de 5 de abril, en la que:

Se recuerda al Departamento de Economía y Hacienda su deber legal de no aplicar el Impuesto de Donaciones a los actos jurídicos cuya naturaleza no responda a la de una donación.

Se recomienda al Departamento de Economía y Hacienda que deje sin efecto el acto en virtud del cual considera al promotor de la queja sujeto pasivo de una "donación indirecta," sin perjuicio de que haya de tributar en concepto de causahabiente en la adquisición "mortis causa" de la herencia de su madre.

Fecha de cierre: 05/08/2011.

**Departamento de Fomento y Vivienda**

**Expediente: 11/227**

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación.

Queja: Negativa a la reparación de defectos constructivos en una vivienda de protección oficial.

Resolución: 109/2011, de 17 de junio, en la que:

Se recomienda al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio que ordene a VINSa atender la reclamación del interesado, estudiarla y, en su caso, proceder a la reparación de las deficiencias constructivas que sean pertinentes.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Fecha de cierre: 19/09/2011.

**8.2. ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA**

**Ayuntamiento de Aoiz**

**Expediente: 10/703**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: No contestación a las instancias que solicitan el pago por la ocupación temporal de fincas.

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Aoiz que responda detalladamente a las repetidas preguntas del promotor de la queja, por afectar a los legítimos intereses y derechos de este ciudadano.

Fecha de cierre: 23/02/2011.

#### **Ayuntamiento de Barásoain**

##### **Expediente: 10/573**

Materia: Obras públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la exclusión de una calle de un proyecto de urbanización.

Resolución: 207/2010, de 25 de noviembre, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Barásoain su deber legal de ajustar su actuación a lo establecido en los artículos 3.5 y 54.1 f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como su deber de hacer efectivo este recordatorio en este caso concreto, motivando suficientemente en derecho la exclusión de ese tramo de vía o, en su caso, procediendo a la pavimentación del mismo, pavimentación que, a falta de una explicación objetiva, recomendamos que se haga, si se hace la del resto de la calle.

Fecha de cierre: 24/03/2011.

#### **Ayuntamiento de Barillas**

##### **Expediente: 09/341**

Materia: Obras públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Inexistencia de suministro de luz en un domicilio.

Resolución en la que:

Se sugiere al Ayuntamiento de Barillas que, por razones de seguridad y mínimas condiciones de habitabilidad, en tanto no se ejecuta la urbanización de la unidad, se adopten las medidas precisas para, con carácter provisional, modificar o completar la instalación eléctrica, de forma que dé

servicio seguro a las viviendas existentes en la unidad.

Fecha de cierre: 10/03/2011.

#### **Ayuntamiento de Egüés**

##### **Expediente: 10/327**

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por el estacionamiento indebido de un vehículo.

Resolución: 154/2010, de 7 de septiembre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento del Valle de Egüés la revisión del expediente sancionador tramitado frente al promotor de la queja, por los procedimientos existentes en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, calificando su infracción de leve y, en su caso, minorando la cuantía de la sanción.

Fecha de cierre: 08/02/2011.

#### **Ayuntamiento de Estella (2 casos)**

##### **Expediente: 08/253**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Inactividad ante la construcción y mantenimiento sin licencia de un transformador eléctrico.

Resolución: 109/08, 1 de septiembre, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Estella su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 42.3 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, así como a los arts. 199 y siguientes de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, al objeto de restaurar el orden urbanístico infringido.

Nota: La queja se reabre en 2011

Fecha de cierre: 18/11/2011

##### **Expediente: 11/322**

Materia: Obras públicas.

Tipo: Recomendación y sugerencia.

Queja: Deficiente estado de una escollera que sujeta una ladera en donde se ubican varias viviendas.

Resolución: 132/2011, de 28 de julio, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Estella que:

Realice los estudios necesarios para conocer el estado real de la escollera y ladera de la urbanización "Las Lomas".

Proceda, a la mayor brevedad posible, a realizar las obras aconsejadas por los técnicos especialistas que, como conclusión, figuran en el informe municipal.

Informe a los vecinos de la urbanización sobre las acciones a realizar en la escollera y ladera.

Se sugiere al Ayuntamiento de Estella que localice e inventaríe los manantiales que desembocan en la escollera, y, en su caso, los trasvase o reconduzca a la regata de Bearin.

Fecha de cierre: 18/11/2011

#### **Ayuntamiento de Iza**

##### **Expediente: 11/474**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una excedencia por incompatibilidad del puesto de funcionario y de contratado laboral.

Resolución: 169/2011, de 10 de octubre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Iza que revoque la Resolución de Alcaldía, de 9 de octubre de 2009, denegatoria de la concesión de la excedencia voluntaria por incompatibilidad al promotor de la queja y, en consecuencia, estime la petición del interesado, concediéndole la excedencia voluntaria por incompatibilidad.

Fecha de cierre: 30/12/2011.

#### **Ayuntamiento de Larraga**

##### **Expediente: 10/959**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio del deber legal de colaboración con la institución y recordatorio de otros deberes legales.

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la solicitud de información cursada por un ciudadano.

Resolución: 62/2011, de 13 de abril, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Larraga su deber legal de colaborar con el Defensor del Pueblo de Navarra con carácter urgente y preferente, atendiendo las peticiones de información en los

plazos previstos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

Se recuerda al Ayuntamiento de Larraga su deber legal de resolver expresamente la solicitud de documentación formulada por el promotor de la queja, así como de notificarle la decisión adoptada, facilitando aquella o, en su defecto, motivando la negativa a proporcionarla o su incompetencia sobre el asunto.

Fecha de cierre: 27/07/2011.

#### **Ayuntamiento de Lumbier**

##### **Expediente: 10/530**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Limitación de los derechos de los vecinos, derivada de la cesión de un inmueble propiedad de la Iglesia Católica para actividades culturales, subordinada la cesión a la autorización sobre el contenido de las actividades.

Resolución: 177/2010, de 8 de octubre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Lumbier que en el nuevo Convenio a formalizar entre las partes intervinientes en sustitución del anulado por el Tribunal Administrativo de Navarra, excluya de sus cláusulas cualquier expresión que pueda ser opuesta a la debida aconfesionalidad del Ayuntamiento de Lumbier por mor del artículo 16 de la Constitución.

Fecha de cierre: 05/01/2011.

#### **Ayuntamiento del Valle de Olla**

##### **Expediente: 11/505**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo de los padres de un menor de edad con las condiciones de prestación de los servicios de ludoteca y ayuda a domicilio a su hijo.

Resolución: 142/2011, de 2 de septiembre, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Valle de Olla su deber legal de adoptar las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la igualdad en el acceso a los servicios municipales por parte de personas con discapacidad o en situación de dependencia.



Se recomienda dicho Ayuntamiento que preste los servicios de ludoteca y atención domiciliaria al hijo del promotor de la queja, tal y como venía haciendo, adoptando, si fuera necesario, las medidas precisas para procurarle una atención adecuada.

Fecha de cierre: 02/11/2011.

**Ayuntamiento de Pamplona (nueve casos)**

**Expediente: 10/428**

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: No realización del curso de formación básica, previsto en la convocatoria, que les posibilitaría participar en pruebas selectivas para Auxiliar de Policía Municipal.

Resolución: 136/2011, de 1 de agosto, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Pamplona el deber legal de ejecutar la convocatoria en todas sus bases, recomendándole que realice el curso de formación de Auxiliar de Policía Municipal y constituya la relación de aspirantes a la contratación temporal.

Fecha de cierre: 21/11/11.

**Expediente: 10/923**

Materia: Interior.

Tipo: Recomendación.

Queja: Indefensión en un proceso sancionador abierto por la presunta tenencia de sustancias estupefacientes.

Resolución: 42/2011, de 1 de marzo, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que analice y, en su caso, reconozca y declare de oficio la caducidad del expediente sancionador incoado al promotor de la queja.

Fecha de cierre: 15/12/2011.

**Expediente: 11/47**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública.

Resolución: 80/2011, de 17 de mayo, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que asuma su responsabilidad objetiva y patrimo-

nial en este caso concreto y otorgue la indemnización que proceda.

Fecha de cierre: 23/09/2011.

**Expediente: 11/159**

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la sanción impuesta en materia de tráfico y con la retirada, por la grúa, de un vehículo por estacionamiento indebido.

Resolución: 172/2011, de 11 de octubre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que considere leve la infracción cometida por la promotora de la queja y proceda, en consecuencia, a devolverle el importe correspondiente a la calificación de la sanción como grave.

Fecha de cierre: 14/11/2011.

**Expediente: 11/198**

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Confusión en la tramitación de expediente sancionador de tráfico.

Resolución: 96/2011, de 31 de mayo, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que deje sin efecto la sanción impuesta al promotor de la queja, puesto que no se ha respetado el procedimiento sancionador correspondiente.

Fecha de cierre: 26/09/2011.

**Expediente: 11/219**

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Ruido provocado por campanas de la Iglesia Ave María, de Pamplona.

Resolución: 106/2011, de 9 de junio, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Pamplona el deber legal de que se cumpla, respecto al reloj de la iglesia del Ave María, el artículo 15 del Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas que deberán cumplir las actividades emisoras de ruidos o vibraciones.

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que adopte las medidas necesarias para que se aminore el volumen emitido por el aviso horario del reloj de la iglesia del Ave María, en los térmi-

nos fijados por el Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio.

Fecha de cierre: 19/12/2011.

**Expediente: 11/222**

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con el expediente sancionador instruido por el estacionamiento indebido de un vehículo.

Resolución: 104/2011, de 9 de junio, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Pamplona que considere leve la infracción cometida por el promotor de la queja, aplicando el importe de la sanción prevista en el boletín de denuncia formulado por el Agente denunciante, y devolviendo, en consecuencia, al interesado la cantidad de 52,50 euros, a efectos de regularizar la situación.

Fecha de cierre: 02/11/2011.

**Expediente: 11/395**

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante el incumplimiento, por parte de una empresa de telefonía, de una orden de retirada de una antena de telefonía móvil instalada sin licencia.

Resolución: 155/2011, de 22 de septiembre, en la que:

Se recuerda al Ayuntamiento de Pamplona su deber legal de cumplir con lo establecido en el artículo 204 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, fijando un plazo para la ejecución de las operaciones necesarias para devolver físicamente la edificación al estado anterior a la colocación de la antena, y, en caso de incumplimiento de la empresa promotora, proceder a la imposición de multas coercitivas, o en su caso, a la ejecución subsidiaria de las obras para la reposición de la realidad física alterada.

Fecha de cierre: 01/12/2011.

**Expediente: 11/480**

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denuncia de acoso laboral a un Policía Municipal.

Resolución en la que:

Se sugiere al Ayuntamiento de Pamplona que haga suyas las propuestas efectuadas con carácter preventivo por el Instituto de Salud Laboral y del Servicio Municipal de Prevención de Riesgos Laborales, consistentes en definir:

El rol de cada empleado marcando claramente sus atribuciones y obligaciones.

Normas de relación entre estamentos para salvaguardar el respeto a los derechos de unos y otros.

Turnos de trabajo y libranza equitativos, permitiendo cambios acordados entre compañeros, siempre que se garantice el servicio.

Criterios de evaluación del trabajo, que deben ser públicos siendo conveniente que su elaboración sea participada por el personal.

Así como que proceda, si no lo ha hecho ya, al reconocimiento efectivo y proactivo de los derechos y responsabilidades que, como representante sindical de los trabajadores municipales, corresponden al promotor de la queja.

Fecha de cierre: 14/11/2011.

**Ayuntamiento de Puente La Reina**

**Expediente: 11/487**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación del pago de una compensación económica por los días de vacaciones no disfrutados al hallarse en situación de incapacidad temporal.

Resolución: 150/2011, de 21 de septiembre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Puente La Reina que compense económicamente al promotor de la queja las vacaciones que no pudo disfrutar en su día, por encontrarse de baja por incapacidad temporal.

Fecha de cierre: 30/12/2011.

**Ayuntamiento de Tudela (4 casos)**

**Expediente: 10/873**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con el período de concesión administrativa dado a la utilización de nicho en el cementerio.

Resolución: 216/2010, de 20 de diciembre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Tudela que deje sin efecto la liquidación de la tasa de prórroga de la concesión de nichos girada al promotor de la queja, ya que, ni el documento administrativo de concesión de la titularidad del nicho que se entregó a los familiares del promotor de la queja, ni la Ordenanza Reguladora de las Tasas por los servicios del cementerio del Ayuntamiento de Tudela, establecen expresamente, ni cabe inferirlo del contexto, un plazo de duración de la concesión de los nichos.

Fecha de cierre: 19/01/2011.

**Expediente: 10/930**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en vía pública.

Resolución: 39/2011, de 16 de febrero, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Tudela que asuma la responsabilidad patrimonial en este caso, reconociendo y abonando a la promotora de la queja la indemnización que proceda.

Fecha de cierre: 18/05/2011.

**Expediente: 11/104**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Demora excesiva en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial y disconformidad con la resolución denegatoria de la indemnización.

Resolución: 83/2011, de 18 de mayo, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Tudela que asuma la responsabilidad patrimonial en este caso, reconociendo y abonando a la promotora de la queja la indemnización que proceda.

Fecha de cierre: 01/06/2011.

**Expediente: 11/550**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una indemnización por los daños sufridos al saltar una vaca al callejón durante la celebración de un espectáculo taurino.

Resolución: 163/2011, de 29 de septiembre, en la que:

Se recomienda al Ayuntamiento de Tudela que asuma la responsabilidad patrimonial en este caso, reconociendo y abonando a los interesados la indemnización procedente.

Fecha de cierre: 20/10/2011.

**Concejo de Arbeiza (Allín)**

**Expediente: 10/885**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación.

Queja: Rescisión del contrato de gestión de club de jubilados y falta de contestación a dos escritos.

Resolución: 2/2011, de 4 de enero, en la que:

Se recomienda al Concejo de Arbeiza que proceda a la reapertura del Club de Jubilados y a reponer la gestión del mismo hasta que, en su caso, se proceda legalmente a la rescisión del contrato de gestión del local o a su extinción con el preaviso pertinente, previa motivación de las causas objetivas que haya para ello.

Fecha de cierre: 16/06/2011

**Concejo de Azanza (Valle de Goñi)**

**Expediente: 09/672**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio del deber legal de colaboración con la institución y recordatorio de otros deberes legales

Queja: Denegación de copias del archivo concejil.

Resolución: 152/2010, de 3 de septiembre, en la que:

Se recuerda al Concejo de Azanza su deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en arts. 24.1 y 26.1 de la Ley 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, de colaboración y auxilio preferente con la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Se recuerda al Concejo de Azanza su deber legal de dar cumplimiento al artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y al artículo 70.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local, y, en concreto, de facili-

tar de forma inmediata a la promotora de la queja el acceso a la documentación solicitada.

Fecha de cierre: 04/05/2011.

**Concejo de Lizaso (Valle de Ulzama)**

**Expediente: 11/277**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Humedades en una vivienda, por no evacuar las aguas de un terreno comunal.

Resolución en la que:

Se sugiere al Concejo que limpie, por higiene, seguridad y equidad, el terreno.

Fecha de cierre: 16/09/2011.

**Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

**Expediente: 11/118**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Falta de respuesta a la solicitud de indemnización por el accidente ocurrido al subir a un autobús público en Pamplona.

Resolución: 59/2011, de 25 de marzo, en la que:

Se recomienda a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que asuma la responsabilidad patrimonial en este caso, reconociendo y abonando a la promotora de la queja la indemnización procedente.

Fecha de cierre: 02/06/2011.

**Mancomunidad de la Ribera (dos casos)**

**Expediente: 10/630**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Cobro de dos tasas de basura a un mismo domicilio en el que se realiza una actividad profesional y la actividad doméstica.

Resolución: 191/2010, de 26 de octubre, en la que:

Se recuerda a la Mancomunidad de la Ribera su deber legal de exaccionar las tasas de conformidad a lo establecido en la ordenanza fiscal reguladora de la gestión de los residuos sólidos urbanos.

Se recomienda a la Mancomunidad de la Ribera que devuelva a la promotora de la queja la cantidad de 45'97 euros, cobrados de más en el primer semestre de 2010.

Fecha de cierre: 17/02/2011.

**Expediente: 11/145**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la aplicación de la tasa por actividad profesional en el domicilio.

Resolución: 77/2011, de 11 de mayo, en la que:

Se recuerda a la Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de La Ribera el deber legal de aplicar el supuesto contemplado en el artículo 6 de su Ordenanza reguladora, relativo a la posible concurrencia de situaciones gravadas, domiciliaria y de actividad económica, únicamente en el caso de que esta actividad se desarrolle efectiva y materialmente en la vivienda del sujeto pasivo.

Se recomienda a la Mancomunidad de la Ribera que, en el caso objeto de queja, aplique la tasa domiciliaria, al no poderse estimar que en la vivienda del promotor de la queja se desarrolle la actividad económica gravada por el Impuesto de Actividades Económicas.

Fecha de cierre: 20/07/2011.

**8.3. OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS DE NAVARRA**

**Universidad Pública de Navarra**

**Expediente: 11/265**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta en un expediente disciplinario.

Resolución: 103/2011, de 9 de junio, en la que:

Se recuerda a la Universidad Pública de Navarra su deber legal de observar los principios de legalidad y tipicidad en el ejercicio de la potestad disciplinaria de sus empleados públicos.

Se recuerda a la Universidad Pública de Navarra su deber legal de facilitar a los interesados en los procedimientos administrativos, incluidos los disciplinarios, su derecho a ser asistidos por un asesor, en los términos previstos en el artículo

85.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se recomienda a la Universidad Pública de Navarra que revoque la Resolución sancionadora dictada en el expediente disciplinario tramitado frente al promotor de la queja dejando sin efecto las sanciones que se le imponen.

Fecha de cierre: 10/08/2011.

## **CAPÍTULO IX. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA**

### **9.1. INTRODUCCIÓN. INFORMES ELABORADOS.**

Durante el año 2011, la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

Dos informes especiales a iniciativa propia.

Un informe especial solicitado por el Parlamento de Navarra.

Estos informes se encuentran a disposición de cualquier interesado en el portal web de la institución: <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “informes especiales”.

### **9.2 INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA**

Como se sabe, la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio del Defensor del Pueblo de Navarra, en su artículo 36.2, faculta a este para presentar al Parlamento de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la importancia, urgencia, o la gravedad de los hechos lo aconsejen.

En 2011, se elaboraron dos informes especiales a iniciativa propia, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. Tales informes son los siguientes:

#### **1. Informe sobre la integración de los escolares inmigrantes en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.**

– Se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm.6, de 4 de febrero de 2011.

– Se presentó ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 23 de febrero de 2011.

#### **2. Informe sobre los Servicios Sociales de Base de Navarra.**

Se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 37, de 5 de diciembre de 2011.

Se presentó ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 20 de diciembre de 2011.

Con estos dos informes, son catorce los informes especiales elaborados durante los años 2007 a 2011 a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra, que han sido presentados al Parlamento de Navarra.

Se trata de los siguientes:

– Informe especial “Una sociedad para todas las edades. Las personas mayores también cuentan.”

– Informe especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores.

– Informe especial sobre la violencia en el ámbito de la Administración sanitaria.

– Informe especial sobre el silencio administrativo en la actividad urbanística. En particular, sobre la aprobación por silencio del planeamiento.

– Informe especial sobre el sistema tributario foral de Navarra.

– Informe especial sobre las competencias de los Concejos de Navarra.

– Informe especial sobre el régimen jurídico de plazos preclusivos para la impugnación del silencio administrativo.

– Informe especial sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra.

– Informe especial sobre el Catálogo de Prestaciones y la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Navarra.

– Informe especial sobre la publicidad exterior de bebidas alcohólicas y sus efectos negativos en los menores de edad.

– Informe especial sobre la Administración de Justicia en Navarra.

– Informe especial por el que se sugiere la elaboración de una Ley Foral de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra.

### **9.3 INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA**

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento.

Al amparo de este precepto, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó, en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2010, solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un **informe para analizar cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra** (en especial, en el sitio [www.navarra.es](http://www.navarra.es)).

Este informe especial se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 37, de 5 de diciembre de 2011; y se presentó ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 20 de diciembre de 2011.

También hay que indicar que, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en su sesión del 21 de noviembre de 2011, acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un **informe sobre la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con los medios de comunicación social**. Este informe se presentará al Parlamento de Navarra en el año 2012.

Los informes elaborados, desde el año 2007, por el Defensor del Pueblo de Navarra a petición del Parlamento de Navarra son cinco, ya que, además del citado se han elaborado los siguientes:

- Informe sobre la ampliación de competencias de la Institución en materia de protección de menores.

- Informe para el desarrollo de las competencias del Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Informe sobre el desarrollo de las competencias del Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la garantía de los derechos de los extranjeros y de los inmigrantes.

- Informe sobre el bilingüismo y los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

#### **9.4. INFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES.**

El artículo 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, habilita a los Parlamentarios Forales, individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación creadas por el Parlamento de Navarra para solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en cualquiera de

las Administraciones Públicas a que se refiere el artículo 1.3, que afecten a una persona o grupo de personas, en el ámbito de sus competencias.

Durante el año 2011 los Parlamentarios Forales no han solicitado al Defensor del Pueblo de Navarra la emisión de informes monográficos

Los informes solicitados en años anteriores han sido los siguientes:

- Informe sobre el “proyecto de servicio de transporte lanzadera colectivo y adaptado para el acceso a consulta y pruebas de atención médica especializada”

- Informe acerca de determinados contenidos de algunos libros de texto utilizados en centros educativos de Navarra en las asignaturas de Educación para la Ciudadanía y Educación Ético-Cívica, en relación con lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con criterios de igualdad entre géneros, diversidad de modelos de familia y de opciones afectivo-sexuales.

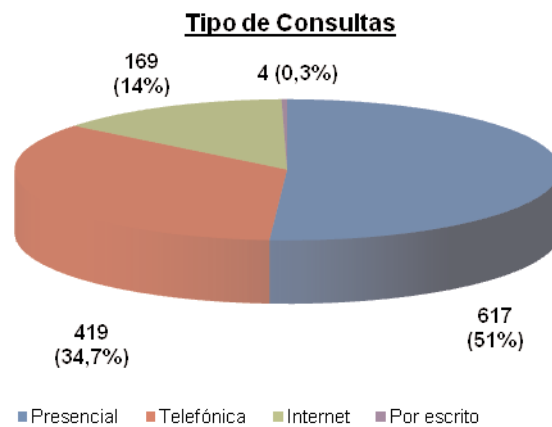
### **CAPÍTULO X. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL**

#### **10.1 LA OFICINA DE INFORMACIÓN. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA**

En 2011 la Oficina de Información registró un total de 1.209 consultas. De ellas 864 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. El resto de consultas dieron lugar, bien a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra, bien a la formulación de una propuesta de mejora de los servicios públicos.

En cuanto al tipo de consultas, el 92% fueron individuales. No obstante, en muchas de estas, principalmente en las consultas sobre bienestar social y educación, el asunto expuesto excedía lo individual y afectaba a familias. El 8% de las consultas fueron de colectivos, es decir, formuladas por grupos de personas, entidades representativas de intereses o de entidades con personalidad jurídica.

En el 51% de los casos, la consulta se formuló de forma personal y directa en la misma Oficina de Información. En un 34,7%, la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 14%, se hizo a través de internet, y en el 0,3%, por correo ordinario o fax.



Como puede verse, una de cada dos personas o colectivos que plantea una consulta al Defensor del Pueblo de Navarra lo hace acudiendo personalmente a la Oficina, buscando con ello la cercanía y la atención personalizada que este servicio público ofrece.

El listado de materias sobre las que recayeron las consultas fue el siguiente:

| Materias                            | Nº Consultas | %             |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| Bienestar Social                    | 161          | 13,3%         |
| Función Pública                     | 93           | 7,7%          |
| Educación y Enseñanza               | 78           | 6,5%          |
| Justicia                            | 78           | 6,5%          |
| Vascuence / euskera                 | 76           | 6,3%          |
| Vivienda                            | 72           | 6,0%          |
| Sanidad                             | 67           | 5,5%          |
| Garantías de los ciudadanos         | 61           | 5,0%          |
| Urbanismo                           | 54           | 4,5%          |
| Hacienda                            | 53           | 4,4%          |
| Medio Ambiente                      | 48           | 4,0%          |
| Servicios Públicos                  | 47           | 3,9%          |
| Tráfico                             | 46           | 3,8%          |
| Interior                            | 37           | 3,1%          |
| Seguridad Social                    | 27           | 2,2%          |
| Obras Públicas                      | 25           | 2,1%          |
| Comercio                            | 25           | 2,1%          |
| Funcionamiento de Entidades Locales | 14           | 1,2%          |
| Agricultura                         | 11           | 0,9%          |
| Extranjería                         | 11           | 0,9%          |
| Deporte                             | 8            | 0,7%          |
| Trabajo                             | 6            | 0,5%          |
| Industria                           | 2            | 0,2%          |
| Juventud                            | 2            | 0,2%          |
| Varios                              | 107          | 8,9%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1.209</b> | <b>100,0%</b> |

Como se comprueba, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (13% de las formuladas) y función pública (8% de las formuladas).

El tercer grupo lo conforman las consultas de educación (6%) y, con el mismo número, las relativas a justicia (6%). En cuarto lugar se sitúan las consultas relativas al uso del vascuence en las Administraciones públicas (6%). Les siguen las consultas sobre vivienda (6%), sanidad (6%) y garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (5%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En **bienestar social**, predominaron nuevamente las consultas relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente sobre los plazos de concesión de la renta básica (ante la demora en su reconocimiento o pago), así como sobre los requisitos para acceder a las ayudas sociales. Además, se formularon numerosas consultas sobre discapacidad, tercera edad, ayudas a las familias, y protección de menores y adolescentes.



En **función pública**, la mitad de las consultas se formularon por ciudadanos participantes en convocatorias de ingreso aprobadas por las Administraciones públicas de Navarra; abundaron las consultas sobre los requisitos exigidos para participar, la posibilidad de revisar calificaciones, de ser atendidos por los tribunales, así como de impugnar los resultados. También se formularon consultas por funcionarios públicos de las Administraciones de Navarra, principalmente de los ámbitos de educación y sanidad, así como sobre problemas relacionados con sus retribuciones.

En **educación**, las consultas principales se refirieron a la aplicación de los criterios de admisión en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. También predominaron las consultas sobre los criterios de concesión y denegación de becas y ayudas al estudio, en concreto sobre los umbrales de renta y patrimonio establecidos en la convocatoria de becas y ayudas a enseñanzas medias y universitarias, y sobre la organización, funcionamiento y programas educativos de los centros escolares.

Las consultas sobre **justicia** tuvieron como principal temática la actuación profesional de abogados, seguida de la dilación de procedimientos judiciales y la ejecución de sentencias. Además, se plantearon consultas sobre el régimen de guarda y custodia de menores en procesos de separación y régimen de visitas. También se atendieron consultas sobre embargos judiciales y sobre la disconformidad de los ciudadanos con el pronunciamiento contenido en las sentencias judiciales, la posibilidad de plantear recursos frente a estas y sobre procedimientos de incapacitaciones judiciales.

En cuanto al **uso del vascuence** en las Administraciones públicas de Navarra, la mayoría se presentaron por la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos-*Behatokia*". Estas consultas versaron en su mayor parte sobre la no utilización del euskera en la edición de impresos, folletos y demás material divulgativo y en las comunicaciones escritas remitidas desde la zona mixta.

En **vivienda**, las consultas pusieron de manifiesto las dificultades económicas que atraviesan los ciudadanos para acceder a una vivienda, ya que fueron numerosas las consultas sobre los requisitos de acceso a viviendas protegida en régimen de alquiler. También se formularon consultas sobre las ayudas para el acceso a viviendas de protección oficial. Destacaron, por otra parte, las consultas sobre la regulación contenida en la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, en lo que se refiere al baremo de acceso a viviendas en régimen de alquiler y

en régimen de propiedad, y a la adjudicación de viviendas en caso de inadecuación de la actual. También fueron numerosas las consultas sobre deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial.

En **sanidad**, fueron numerosas las consultas referidas a reclamaciones por atención sanitaria y atención médica general. En estas consultas los ciudadanos solicitaron asesoramiento sobre los cauces de reclamación existentes en los casos de disconformidad con la atención sanitaria recibida, sobre el procedimiento para solicitar el cambio de médico asignado, así como sobre los plazos aplicables para la atención especializada (listas de espera). También predominaron las consultas sobre los requisitos exigidos para acceder a prestaciones sanitarias concretas como la fecundación in vitro o la oxigenoterapia.

En lo que se refiere a las **garantías** de los ciudadanos, las consultas más numerosas se refirieron a los plazos que tienen las Administraciones públicas para responder a las solicitudes, instancias o recursos administrativos presentados por los ciudadanos. Se atendieron, también, un número considerable de consultas sobre la protección de datos de carácter personal, así como sobre el derecho de los ciudadanos a una atención adecuada y respetuosa por parte de los empleados de la Administración.

En **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron asesoramiento sobre aspectos relacionados con la intervención en la edificación y la disciplina urbanística, basados, en la mayoría de los casos, en su disconformidad con determinadas actuaciones de construcción. Además, formularon consultas sobre los procedimientos de aprobación del planeamiento y la participación ciudadana, así como sobre el derecho de acceso a la información urbanística.

En **hacienda**, el mayor número de consultas versó sobre tributos locales y tasas de las Mancomunidades. En esta materia fueron varias las consultas sobre la gestión, por distintas Mancomunidades, de las tasas por la prestación del servicio de gestión de residuos (basura). Las consultas sobre los tributos de la Hacienda Tributaria de Navarra versaron, en su mayoría, sobre la normativa relativa al Impuesto de la Renta de las Personas Físicas y gestión de este impuesto.

Las consultas sobre **medio ambiente** tuvieron como principal temática la contaminación acústica, en particular los ruidos padecidos por los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas que superaban el nivel máximo de ruido permitido por la legislación foral.

Por lo que se refiere a los **servicios públicos**, las consultas versaron sobre la prestación de los servicios mínimos obligatorios y los procesos de responsabilidad patrimonial frente a las Administraciones Públicas.

Respecto a las consultas sobre **tráfico**, los ciudadanos plantearon fundamentalmente sus dudas respecto a las sanciones que se les impusieron, así como sobre el procedimiento sancionador.

En materia de **interior**, las consultas versaron principalmente sobre actuaciones policiales, seguidas de las relativas a la Administración penitenciaria.

Las consultas sobre **seguridad social** trataron principalmente sobre el reintegro de prestaciones indebidas, seguidas de los procesos de declaración de incapacidad y del reconocimiento del derecho a las distintas prestaciones.

En **obras públicas** destacaron las consultas sobre la obligación de las entidades locales de mantener y conservar en buen estado los espacios públicos, así como sobre la ejecución o inejecución de infraestructuras.

Las consultas sobre **comercio** tuvieron como tema principal la protección de los consumidores, principalmente frente a las compañías de telefonía móvil.

En **agricultura**, las consultas se refirieron fundamentalmente a los procesos de concentración parcelaria, en concreto a discrepancias de los ciudadanos con la las parcelas de reemplazo adjudicadas y con los criterios para determinar la superficie de estas.

En materia de **extranjería**, destacaron las consultas sobre los trámites precisos para la obtención de los permisos de residencia y trabajo, problemas con pasaportes extranjeros y convalidación de matrimonios.

Las consultas sobre **deporte** versaron, principalmente, sobre el funcionamiento de algunas federaciones deportivas.

En **trabajo**, la mayoría de las consultas se refirieron a dudas sobre los requisitos de acceso a las prestaciones por desempleo.

Las consultas **jurídico privadas** versaron sobre materias de diversa índole, si bien predominaron las consultas relacionadas con los problemas económicos de los ciudadanos que perdieron sus negocios, así como las consultas de trabajadores que no percibían sus salarios en las empresas en las que estaban empleados. Asimismo, fueron varias las consultas sobre problemas con

entidades bancarias, tanto por la ejecución de hipotecas, avales, y deudas en general, o sobre el funcionamiento de dichas entidades. Destacan, además, los asuntos relacionados con problemas vecinales, tanto por discusiones entre vecinos de comunidades por discrepancias por instalación de elementos comunes (por ejemplo, ascensores), así como problemas más graves de mala convivencia entre vecinos.

## 10.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo de Navarra, por sí o por medio de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales, así como con diversos colectivos de personas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

- ANAYAS - Asociación Navarra de Alérgicos y Asmáticos.
- Plataforma Vecinal “Salvemos Egüesibar, Zain dezagun”
- SARAY – Asociación Navarra de cáncer de mama.
- Hogar Navarro en Logroño.
- Productores Fotovoltaicos de Navarra.
- Plataforma de la Infancia.
- Gurelur- Fondo Navarro para la protección medio ambiental.
- Asociación de vecinos Fuente Vieja de Viana.
- Sindicato del Personal Administrativo de las Instituciones Públicas de Navarra (SPA).
- Asociación de Padres y Madres de la Escuela Pública de Ituren.
- Sindicato AFAPNA.
- Colectivo Ecologista Riojano.
- ADECANA - Asociación para la defensa de la caza de Navarra.
- Lurra Nafarroa-Asociación Navarra en Defensa de la Tierra.
- Sindicato Médico de Navarra.
- UAGN- Unión de Agricultores y Ganaderos de Navarra.
- ATA- Federación Nacional de Trabajadores Autónomos.
- Colectivo Becas 12.
- Topagunea Euskara Elkarteen Federazioa
- Plataforma 0 a 3 años

## CAPÍTULO XI. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

### 11.1 LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Al igual que en años anteriores, en el año 2011 solicitamos la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

La valoración se ha realizado mediante el cumplimiento de una encuesta anónima enviada a las personas usuarias de la institución. La encuesta se remite a los ciudadanos en el momento en que les comunicamos el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja. De este modo,

cuando estos responden a las preguntas del cuestionario disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido nuestra mediación en la solución de su problema.

La evaluación de los cuestionarios se realiza mensualmente por los servicios de la institución, lo que nos permite detectar áreas de mejora e incorporar los cambios precisos para dar un mejor servicio a quienes demandan nuestra intervención.

En este epígrafe se refleja el resultado anual obtenido tras la evaluación de todos los cuestionarios recibidos en 2011, que fueron 128.

Las preguntas y más importantes obtenidos del análisis son:

#### *¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| 1. A través de familiares o conocidos                            | 22         | 17%         |
| 2. Ya tenía experiencia de otros contactos                       | 13         | 10%         |
| 3. Por consejo de alguna Administración                          | 14         | 11%         |
| 4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...) | 50         | 39%         |
| 5. Otros   | 25         | 20%         |
| (en blanco)  | 4          | 3%          |
| <b>Total</b>   | <b>128</b> | <b>100%</b> |

#### *¿Cómo valora la atención prestada desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy buena | 87         | 68%         |
| 2. Buena     | 27         | 21%         |
| 3. Regular   | 5          | 4%          |
| 4. Mala      | 3          | 2%          |
| 5. Muy mala  | 3          | 2%          |
| (en blanco)  | 3          | 2%          |
| <b>Total</b> | <b>128</b> | <b>100%</b> |

Como se desprende, 9 de cada 10 diez encuestados valoran como muy buena o buena la atención prestada.

*¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy largo | 9          | 7%          |
| 2. Largo     | 17         | 13%         |
| 3. Razonable | 58         | 45%         |
| 4. Corto     | 24         | 19%         |
| 5. Muy corto | 17         | 13%         |
| (en blanco)  | 3          | 2%          |
| <b>Total</b> | <b>128</b> | <b>100%</b> |

El resultado de esta pregunta pone de manifiesto que son casi 8 de cada 10 encuestados los que consideran que el plazo de tramitación de las quejas es razonable o corto.

*¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?*

|                                   |            |             |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| 1. Sí, la considero muy útil      | 60         | 47%         |
| 2. Sí, la considero bastante útil | 35         | 27%         |
| 3. No, la considero poco útil.    | 12         | 9%          |
| 4. No, la considero muy poco útil | 15         | 12%         |
| 5. Totalmente inútil              | 0          | 0%          |
| (en blanco)                       | 6          | 5%          |
| <b>Total</b>                      | <b>128</b> | <b>100%</b> |

Como puede apreciarse, 7 de cada 10 ciudadanos considera bastante útil o muy útil el servicio ofrecido por el Defensor del Pueblo de Navarra para resolver su problema.

*¿Cómo valora la información recibida desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy buena | 73         | 57%         |
| 2. Buena     | 38         | 30%         |
| 3. Regular   | 9          | 7%          |
| 4. Mala      | 2          | 2%          |
| 5. Muy mala  | 3          | 2%          |
| (en blanco)  | 3          | 2%          |
| <b>Total</b> | <b>128</b> | <b>100%</b> |

Por tanto, son casi 9 de cada 10 encuestados los que califican de buena o muy buena la información recibida.

*¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la institución son claros y comprensibles?*

|                  |            |             |
|------------------|------------|-------------|
| 1. Muy claros    | 62         | 48%         |
| 2. Claros        | 36         | 28%         |
| 3. Comprensibles | 18         | 14%         |
| 4. Poco claros   | 4          | 3%          |
| 5. Nada claros   | 3          | 2%          |
| (en blanco)      | 5          | 4%          |
| <b>Total</b>     | <b>128</b> | <b>100%</b> |

Nueve de cada diez encuestados consideran que los escritos recibidos son muy claros, claros o comprensibles.

*¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?*

|                                |            |             |
|--------------------------------|------------|-------------|
| 1. Completamente de acuerdo    | 55         | 43%         |
| 2. De acuerdo                  | 32         | 25%         |
| 3. De acuerdo, en parte        | 22         | 17%         |
| 4. En desacuerdo               | 2          | 2%          |
| 5. Completamente en desacuerdo | 11         | 9%          |
| (en blanco)                    | 6          | 5%          |
| <b>Total</b>                   | <b>128</b> | <b>100%</b> |

Por tanto, 6 de cada 10 encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo con la decisión adoptada.

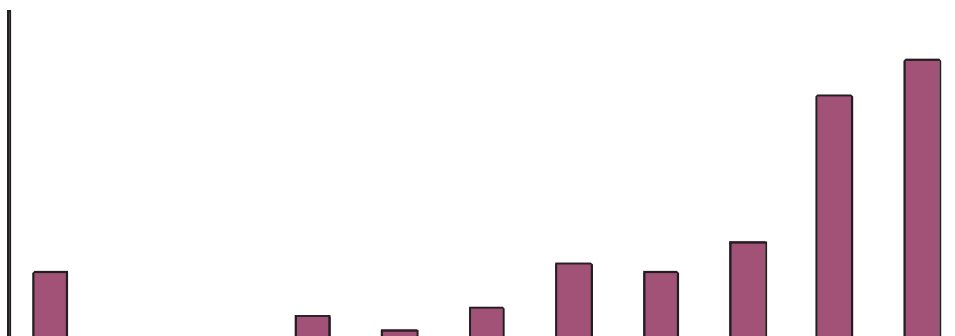
*¿Recomendaría a otras personas acudir a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

El 86% de los encuestados respondió que sí, y el 12% que no; un 5% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

*Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 0            | 9          | 7%          |
| 1            | 0          | 0%          |
| 2            | 0          | 0%          |
| 3            | 3          | 2%          |
| 4            | 1          | 1%          |
| 5            | 4          | 3%          |
| 6            | 10         | 8%          |
| 7            | 9          | 7%          |
| 8            | 13         | 10%         |
| 9            | 33         | 26%         |
| 10           | 38         | 30%         |
| (en blanco)  | 8          | 6%          |
| <b>Total</b> | <b>128</b> | <b>100%</b> |

La media de la valoración de los ciudadanos se sitúa en un 7,8. La moda o valor más frecuente es el 10 (30%), seguida del 9 (26%).



Como puede verse, 7 de cada 10 encuestados puntúan con 8 o nota superior la intervención de la institución.

### 11.2 LA EVALUACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS

En este epígrafe se refleja el resultado obtenido a tras la evaluación de todos los cuestionarios recibidos de 2008 a 2011, que fueron 718.

Con este estudio, se puede tener una idea más completa de cuál es la percepción que tienen los ciudadanos sobre la figura del Defensor del Pueblo de Navarra y, en concreto, sobre su utilidad y servicio, pues el resultado obtenido se refiere no a un año, sino a un período completo de cuatro años.

Las preguntas y resultados obtenidos del análisis son:

#### *¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| 1. A través de familiares o conocidos                            | 115        | 16%         |
| 2. Ya tenía experiencia de otros contactos                       | 127        | 18%         |
| 3. Por consejo de alguna Administración                          | 62         | 9%          |
| 4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...) | 286        | 40%         |
| 5. Otros   | 110        | 15%         |
| (en blanco)  | 18         | 3%          |
| <b>Total</b>   | <b>718</b> | <b>100%</b> |

#### *¿Cómo valora la atención prestada desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy buena | 422        | 59%         |
| 2. Buena     | 205        | 29%         |
| 3. Regular   | 38         | 5%          |
| 4. Mala      | 24         | 3%          |
| 5. Muy mala  | 11         | 2%          |
| (en blanco)  | 18         | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>718</b> | <b>100%</b> |

Como se colige, 9 de cada 10 diez encuestados valoran como muy buena o buena la atención prestada.

*¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy largo | 36         | 5%          |
| 2. Largo     | 65         | 9%          |
| 3. Razonable | 349        | 49%         |
| 4. Corto     | 147        | 20%         |
| 5. Muy corto | 95         | 13%         |
| (en blanco)  | 26         | 4%          |
| <b>Total</b> | <b>718</b> | <b>100%</b> |

El resultado de esta pregunta pone de manifiesto que son más de 8 de cada 10 encuestados los que consideran que el plazo de tramitación de las quejas es razonable o corto.

*¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?*

|                                   |            |             |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| 1. Sí, la considero muy útil      | 250        | 35%         |
| 2. Sí, la considero bastante útil | 202        | 28%         |
| 3. No, la considero poco útil.    | 101        | 14%         |
| 4. No, la considero muy poco útil | 105        | 15%         |
| 5. Totalmente inútil              | 0          | 0%          |
| (en blanco)                       | 60         | 8%          |
| <b>Total</b>                      | <b>718</b> | <b>100%</b> |

Como cabe apreciar, el 63% de los encuestados (dos de cada tres, en líneas generales) considera bastante útil o muy útil el servicio ofrecido por el Defensor del Pueblo de Navarra para solucionar su problema. La cifra se eleva al 68,5% si se descuentan quienes no han opinado al respecto.

*¿Cómo valora la información recibida desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. Muy buena | 341        | 47%         |
| 2. Buena     | 268        | 37%         |
| 3. Regular   | 47         | 7%          |
| 4. Mala      | 23         | 3%          |
| 5. Muy mala  | 17         | 2%          |
| (en blanco)  | 22         | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>718</b> | <b>100%</b> |

Por tanto, son más de 8 de cada 10 encuestados los que califican de buena o muy buena la información recibida.

*¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la institución son claros y comprensibles?*

|                  |            |             |
|------------------|------------|-------------|
| 1. Muy claros    | 304        | 42%         |
| 2. Claros        | 261        | 36%         |
| 3. Comprensibles | 82         | 11%         |
| 4. Poco claros   | 28         | 4%          |
| 5. Nada claros   | 17         | 2%          |
| (en blanco)      | 26         | 4%          |
| <b>Total</b>     | <b>718</b> | <b>100%</b> |

Nueve de cada diez encuestados consideran que los escritos recibidos son muy claros, claros o comprensibles.

*¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?*

|                                |            |             |
|--------------------------------|------------|-------------|
| 1. Completamente de acuerdo    | 250        | 35%         |
| 2. De acuerdo                  | 174        | 24%         |
| 3. De acuerdo, en parte        | 126        | 18%         |
| 4. En desacuerdo               | 39         | 5%          |
| 5. Completamente en desacuerdo | 76         | 11%         |
| (en blanco)                    | 53         | 7%          |
| <b>Total</b>                   | <b>718</b> | <b>100%</b> |

Por tanto, 6 de cada 10 encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo con la decisión adoptada.

*¿Recomendaría a otras personas acudir a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*

El 84% de los encuestados respondió que sí, y el 11% que no; un 5% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

*Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?*

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 0            | 34         | 5%          |
| 1            | 16         | 2%          |
| 2            | 8          | 1%          |
| 3            | 18         | 3%          |
| 4            | 14         | 2%          |
| 5            | 34         | 5%          |
| 6            | 36         | 5%          |
| 7            | 57         | 8%          |
| 8            | 151        | 21%         |
| 9            | 130        | 18%         |
| 10           | 171        | 24%         |
| (en blanco)  | 49         | 7%          |
| <b>Total</b> | <b>718</b> | <b>100%</b> |

La media de la valoración de los ciudadanos en los últimos cuatro años se sitúa en un 7,5. La moda o valor más frecuente es el 10 (21%), seguida del 8 (21%) y del 9 (18%).



### 11.3 PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Los tiempos medios de tramitación de las quejas en el año 2011 han sido los siguientes:

| TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)                      | 2011  | 2010  |
|---|-------|-------|
| Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano | 1,6   | 1,6   |
| Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja  | 7,8   | 8,3   |
| Desde el inicio hasta el cierre de la queja.          | 82,2  | 70,5  |
| Número de quejas gestionadas                          | 1.042 | 1.151 |

Estos datos ponen de manifiesto un aumento del tiempo medio de tramitación de las quejas, que ha pasado de 70,5 días en 2010 a 82,2 días en 2011. Por el contrario, se mantienen el tiempo desde la recepción de la queja hasta que se acusa al ciudadano la esa recepción y el tiempo desde el inicio hasta que se estudia la queja y se decide sobre su admisión a trámite o sobre su inadmisión, que desciende de 8,3 días a 7,8.

El incremento del plazo conjunto obedecería, principalmente, en nuestra opinión, al retraso generado durante los meses de junio a septiem-

bre de 2011, por parte de las Administraciones públicas supervisadas (la Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales de Navarra), en la remisión de la información y la documentación requerida en los procesos de investigación, debido a la reorganización administrativa de la Administración de la Comunidad Foral y de los municipios y concejos tras las elecciones de mayo de 2011. También ha de señalarse que la mayor complejidad de una parte de las quejas de un año respecto a otro hace variar los tiempos de tramitación de los expedientes de queja.

**ANEXO I. RELACIÓN DE RESOLUCIONES****1. RESOLUCIONES ACEPTADAS**

En este apartado se recogen los datos principales de las Resoluciones que han sido aceptadas por las diferentes Administraciones públicas durante el año 2011.

El texto de las Resoluciones que se indican con número y fecha puede consultarse en la página <http://www.defensornavarra.com> en el epígrafe "Resoluciones" del año 2011.

Además, en el Capítulo VI de este informe constan las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales emitidos en 2011.

Hay que señalar que, tras las elecciones de mayo de 2011 al Parlamento de Navarra y de la constitución del nuevo Gobierno de Navarra, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra adoptó una estructura departamental distinta a la existente hasta esa fecha. Como criterio general, se señala el Departamento de la Administración de la Comunidad Foral que aceptó o rechazó los diferentes pronunciamientos de la institución, en lugar del Departamento sobre el que versaba la queja inicialmente.

**1.1 RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA****Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte (12 casos)****Expediente: 09/523**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de respuesta a un escrito en solicitud del reintegro de gastos generados por la adquisición de una silla de ruedas.

Resolución: 184/2010, de 14 de octubre.

**Expediente: 09/780**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación (contiene, además, otra recomendación al Departamento de Economía y Hacienda).

Queja: Disconformidad con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción prevista a estos efectos en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo.

**Expediente: 10/393**

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Educación y Salud).

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente.

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre.

**Expediente: 10/709**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Notificación de la denegación de una ayuda económica para la dependencia por insuficiencia presupuestaria, dos años después del fallecimiento de la persona dependiente.

Resolución: 202/2010, de 18 de noviembre.

**Expediente: 10/892**

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en la resolución de la renta básica.

Resolución: 44/2011, de 3 de marzo.

**Expediente: 10/906**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con el archivo de las actas de inspección, sin haber procedido a incoar expediente sancionador.

Resolución: 23/2011, de 31 de enero.

**Expediente: 10/915**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la ayuda económica concedida para el cuidado de una persona dependiente, y falta de respuesta a un escrito presentado.

Resolución: 17/2011, de 26 de enero.

**Expediente: 10/937**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en la resolución de un expediente: de renta básica.

Resolución: 28/2011, de 3 de febrero.

**Expediente: 10/952**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la modificación de la ayuda reconocida para la atención a una persona en situación de dependencia y con el reintegro de una cantidad, efectuado por la Administración pública.

Resolución: 36/2011, de 15 de febrero.

**Expediente: 10/958**

Materia: Función Pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la rescisión de un contrato administrativo de sustitución por no haber superado el periodo de prueba.

Resolución: 22/2011, de 28 de enero.

**Expediente: 11/39**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación (formulada también al Ayuntamiento de Barañáin).

Queja: Disconformidad con la denegación de la renta básica por la circunstancia de residir, de forma temporal, con un familiar.

Resolución: 43/2011, de 3 de marzo

**Expediente: 11/131**

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia

Queja: Inexistencia de cuidadores para atender a los niños que residen en un centro de urgencias para la atención de mujeres víctimas de violencia de género.

Resolución: 56/2011, de 24 de marzo.

**Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (16 casos)****Expediente: 10/839**

Materia: Comercio.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la tramitación de una reclamación en materia de consumo.

Resolución: 10/2011, de 19 de enero.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:10/955 y 10/956**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación.

Queja: Deficiencias en el servicio de atención temprana en Bortziriak, por la necesidad de acudir a Pamplona para que los niños reciban el tratamiento de fisioterapia.

Resolución: 45/2011, de 8 de marzo

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/64**

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales, cuatro sugerencias y dos sugerencias normativas

Queja: Retraso en la concesión de la renta básica.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

**Expediente: 11/148**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el cambio del grado de dependencia tras una valoración a un enfermo con síndrome de vacterl.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/253**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una ayuda económica de pago periódico por excedencia, motivada en el hecho de que uno de los menores del núcleo familiar no es hijo biológico suyo, sino de su marido.

Resolución: 94/2011, de 30 de mayo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/263**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la valoración de una persona para la tramitación de la renta básica.

Resolución: 92/2011, de 30 de mayo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/285**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la renovación de la renta básica.

Resolución: 86/2011, de 20 de mayo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/289**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la renovación de la renta básica.

Resolución: 87/2011, de 20 de mayo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/293**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la renovación de la renta básica.

Resolución: 88/2011, de 20 de mayo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/317**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la tramitación de la renta básica.

Resolución: 108/2011, de 17 de junio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/347**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la renovación de la renta básica.

Resolución: 127/2011, de 26 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/360**

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en el abono de la renta básica e imposibilidad de hacer frente al pago de la renta de alquiler.

Resolución: 110/2011, de 20 de junio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente: 11/450**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en la resolución de la renovación de la renta básica.

Resolución: 158/2011, de 27 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

**Expediente: 11/485**

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en la formalización del acogimiento de dos menores vinculados con la persona acogedora por una relación de parentesco (sobrinos).

Resolución: 153/2011, de 23 de septiembre.

**Expediente: 11/500**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: No reconocimiento de la condición de familia numerosa a un matrimonio que tiene dos hijos en común, bajo su custodia, y una hija, de una relación de pareja anterior del cónyuge varón, que se encuentra en régimen de custodia compartida entre éste y su ex pareja.

Resolución: 184/2011, de 7 de noviembre.

**Expediente: 11/508**

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retrasos en el abono de una ayuda económica ya reconocida.

Resolución: 157/2011, de 27 de septiembre.

**Departamento de Administración Local (2 casos)****Expediente: 10/703**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Aoiz).

Queja: No contestación a las instancias que solicitan el pago por la ocupación temporal de fincas.

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre.

**Expediente: 10/868**

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Señales de obras en Arraioz solo en castellano.

**Departamento de Cultura y Turismo – Institución Príncipe de Viana (6 casos)****Expediente: 10/456**

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Cartel situado en el Monasterio de Zamartze que no respeta la toponimia oficial.

**Expediente: 10/683**

Materia: Vasculence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Cartel en el Baztan con el texto en euskera de menor tamaño que el texto en castellano y con errores en la toponimia oficial.

**Expediente: 10/690**

Materia: Vasculence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto sobre una actuación de los "coros del camino de Santiago", enviado a Aurizberrri únicamente en castellano

**Expediente: 10/697**

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Folletos en la Oficina de Turismo de Orreaga/Roncesvalles solamente en castellano.

**Expediente: 10/825**

Materia: Cultura.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Insuficiente apoyo, por parte de las Administraciones públicas, a la actividad desarrollada por los profesionales de las artes escénicas de Navarra.

**Expediente: 11/200**

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de folletos informativos en euskera en la Oficina de Turismo de Orreaga/Roncesvalles.

**Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales****Expediente: 11/526**

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Envío de una revista editada por la Administración de la Comunidad Foral, a la zona vascofona, solo en castellano.

**Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente****Expediente: 10/330**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a solicitudes de información ambiental.

Resolución: 136/2010, de 17 de agosto.

**Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente (6 casos)**

**Expediente: 11/75**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Denegación o insuficiente respuesta a una solicitud de información ambiental.

Resolución: 52/2011, de 21 de marzo.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

**Expediente: 11/235**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a dos instancias presentadas ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, por una asociación ecologista, solicitando el nombramiento de representantes de entidades y asociaciones dedicadas a la defensa del medio ambiente en el Consejo Asesor Forestal de Navarra y en el Consejo Navarro del Agua.

Resolución: 74/2011, de 5 de mayo

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

**Expediente: 11/365**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Envío del boletín "Entornos de Navarra" a la zona vascofona solo en castellano.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

**Expediente: 11/415**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Dificultades de captación de la señal de televisión digital terrestre en Arraioz (Baztan).

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

**Expediente: 11/491**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a solicitudes de información ambiental.

Resolución: 137/2011, de 30 de agosto.

**Expediente: 11/532**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a una solicitud de información ambiental.

Resolución: 144/2011, de 9 de septiembre

**Departamento de Economía y Hacienda (6 casos)**

**Expediente: 09/780**

Materia: Hacienda.

Tipo: Dos recomendaciones (una de ellas al Departamento de Asuntos Sociales, Familia y Juventud).

Queja: Disconformidad con la documentación exigida para poder beneficiarse de la reducción por mínimo familiar por persona asistida en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo.

**Expediente: 10/678**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Remisión, únicamente en castellano, de información solicitada, en euskera, por el Concejo de Arribe-Atallu.

**Expediente: 10/679**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (al mismo tiempo se ha formulado otro recordatorio de deberes legales al Concejo de Arribe-Atallu)

Queja: Disconformidad con la negativa a tramitar un documento hasta que el Concejo de Arribe-Atallu no lo envíe en castellano.

**Expediente: 11/26**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la denegación de la deducción, en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, por persona asistida.

Resolución: 41/2011, de 25 de febrero.

**Expediente: 11/79**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de coordinación entre unidades administrativas al exigir, y posteriormente anular, un recargo improcedente.

**Expediente: 11/238**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la liquidación efectuada en concepto de Impuesto de la Renta de las Personas Físicas y falta de contestación al recurso presentado.

**Departamento de Educación (19 casos)**

**Expediente: 10/393**

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Salud)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente.

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre.

**Expediente: 10/720, 10/725, 10/726, 10/727, 10/728, 10/729, 10/730 y 10/784**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación.

Queja: Imposibilidad de formalizar la matrícula por vía electrónica en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

Resolución: 195/2010, de 28 de octubre.

**Expediente: 10/796**

Materia: Función Pública.

Tipo: Sugerencia normativa.

Queja: Inexistencia de preferencia, para personas con discapacidad, en la adjudicación de desti-

nos con carácter definitivo, en los concursos de traslado de ámbito docente.

Resolución: 220/2010, de 27 de diciembre.

**Expediente: 10/818**

Materia: Educación

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de apoyo adicional para niño con necesidades especiales.

Resolución: 213/2010, de 9 de diciembre.

**Expediente: 10/834**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial por daños producidos en la actividad escolar.

Resolución: 221/2010, de 30 de diciembre.

**Expediente: 10/943**

Materia: Educación.

Tipo: Cinco sugerencias.

Queja: Deficiencias en la enseñanza pública, en concreto en el modelo D.

**Expediente: 11/80**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de respuesta a petición de cambio de criterios para la concesión de becas.

**Expediente: 11/115**

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la denegación de un permiso por lactancia y falta de respuesta al recurso de alzada presentado para su impugnación.

**Expediente: 11/129**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a dos escritos presentados por posible error en el llamamiento de aspirantes a la contratación temporal.

**Expediente: 11/135, 11/166 a 11/179 y 11/189**

Materia: Educación.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales (una de las recomendaciones se ha formulado también al Ayuntamiento de Egüés).

Queja: Uso de empadronamientos fraudulentos para la obtención de puntuación, por proximidad del domicilio familiar al centro escolar, en el baremo de admisión que rige la admisión en centros sostenidos con fondos públicos.

Resolución: 68/2011, de 20 de abril.

**Expediente: 11/150**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (el recordatorio de deberes legales se ha formulado también al Ayuntamiento de Egüés, además de otra recomendación adicional).

Queja: Uso de empadronamientos fraudulentos para la obtención de puntuación, por proximidad del domicilio familiar al centro escolar, en el baremo de admisión que rige la admisión en centros sostenidos con fondos públicos.

Resolución: 67/2011, de 20 de abril.

**Expediente: 11/304**

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la implantación generalizada del modelo plurilingüe T.I.L. en Navarra.

**Expediente: 11/350**

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la denegación de una beca para estudios universitarios.

**Expediente: 11/467**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: No contestan a la instancia presentada.

Resolución: 170/2011, de 10 de octubre.

**Expediente: 11/489**

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de abstención de un miembro de la comisión de selección de un proceso selectivo en el que concurría causa de incompatibilidad conforme al artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Resolución: 178/2011, de 19 de octubre.

**Expediente: 11/522**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia.

Queja: Negativa de la Administración educativa a permitir la matriculación de una alumna en un módulo de Formación Profesional en el que había sido admitida, por duplicidad de solicitudes.

Resolución: 146/2011, de 16 de septiembre.

**Expediente: 11/566**

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la actuación de la inspección educativa.

**Expediente: 11/577**

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de la financiación de transporte escolar para los alumnos escolarizados en el modelo British en centros públicos de Navarra.

Resolución: 167/2011, de 4 de octubre.

**Expediente: 11/658**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Trato incorrecto por parte de la Comisión General de Escolarización.

**Departamento de Innovación, Empresa y Empleo (2 casos)****Expediente: 10/865**

Materia: Industria.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.



Queja: Disconformidad con el archivo de una solicitud de una subvención.

Resolución: 13/2011, de 20 de enero.

**Expediente: 11/87**

Materia: Trabajo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la denegación de una ayuda para el desarrollo de acciones de formación.

Resolución: 53/2011, de 21 de marzo.

**Departamento de Presidencia, Justicia e Interior (11 casos)**

**Expediente:10/561 y 10/562**

Materia: Vasuence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Deficiencias en la página web del Departamento de Economía y Hacienda que impiden elegir y confirmar el euskera en la propuesta de declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

**Expediente:10/588 y 10/589**

Materia: Función Pública.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la exigencia de concretas titulaciones para el acceso a un puesto de trabajo de Titulado Superior del Gobierno de Navarra.

Resolución: 204/2010, de 23 de noviembre.

**Expediente: 10/766**

Materia: Función Pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos.

Queja: Denegación del reconocimiento del derecho a la jubilación voluntaria por falta de reconocimiento del periodo de prestación de servicios religiosos y disconformidad con la falta de contestación a su solicitud.

Resolución: 217/2010, de 20 de diciembre.

**Expediente: 10/771**

Materia: Función Pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Mala información y redacción confusa de una convocatoria de oposiciones a puestos de auxiliar administrativo.

Resolución: 199/2010, de 11 de noviembre.

**Expediente: 10/775**

Materia: Función Pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la negativa a concederle la ayuda familiar con carácter retroactivo.

Resolución: 215/2010, de 13 de diciembre.

**Expediente:10/887 y 10/888**

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales (se ha formulado también a la sociedad pública NASER-SA, además de una recomendación adicional).

Queja: Disconformidad con el proceso de selección de un puesto de trabajo de responsable de una oficina pública.

Resolución: 6/2011, de 18 de enero.

**Expediente: 10/927**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación (formulada otra recomendación al Departamento de Educación).

Queja: Disconformidad de los cuidadores en centros educativos por tener que realizar funciones sanitarias.

Resolución: 40/2011, de 21 de febrero.

**Expediente:11/7, 11/8, 11/9 y 11/10**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con el sistema de reintegro de medicamentos de los afiliados al Servicio de Asistencia Sanitaria, Uso Especial, debido al retraso que sufren en el reintegro del importe abonado por adelantado.

Resolución: 58/2011, de 24 de marzo.

**Expediente: 11/41**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Solicitud de percepción de diferencia de haberes no contestada.

**Expediente: 11/70**

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia normativa.

Queja: Falta de retribución de la antigüedad y el grado.

**Expediente: 11/120**

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo con la eliminación de la ayuda familiar por persona con discapacidad.

**Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior (7 casos)****Expediente: 11/53**

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia normativa.

Queja: Disconformidad con la inaplicación de la exención en el Impuesto de Matriculación para las personas con discapacidad por exceso de potencia fiscal del vehículo.

Resolución: 100/2011, de 1 de junio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Administración Local.

**Expediente: 11/216**

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con tener que inscribirse a través de internet en una convocatoria de personal.

Resolución: 69/2011, de 26 de abril

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente: 11/362**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo con la adjudicación de puestos de trabajo en una oposición de cuidador.

Resolución: 130/2011, de 27 de julio

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente: 11/440**

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Inactividad de las Administraciones ante una pintada con el anagrama de ETA en Arbizu.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente: 11/464**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con el llamamiento de los aprobados sin plaza a la contratación temporal en una oposición de oficial de mantenimiento.

Resolución: 128/2011, de 27 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente: 11/528**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales (formulado también al Ayuntamiento de Cáseda, así como otro recordatorio adicional).

Queja: Falta de respuesta a denuncias por ruidos producidos en un piperó.

Resolución: 160/2011, de 28 de septiembre.

**Expediente: 11/533**

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Inactividad de la Policía Foral ante las llamadas o denuncias interpuestas por las molestias provocadas por ruidos.

**Departamento de Relaciones Institucionales****Expediente: 10/935**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con las condiciones técnicas de un anuncio de contratación del portal de contratación, donde se especifica que la documentación debe presentarse únicamente en castellano.

**Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (18 casos)****Expediente: 10/393**

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Educación).

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente.

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre.

**Expediente: 10/637**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Trato inadecuado en un centro de salud.

Resolución: 179/2010, de 13 de octubre.

**Expediente: 10/655**

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Deficiente funcionamiento del sistema de receta electrónica.

**Expediente: 10/769**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Denegación del tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria.

Resolución: 14/2011, de 25 de enero

**Expediente: 10/800**

Materia: Sanidad.

Tipo: Dos recomendaciones.

Queja: Demora en el tratamiento de fertilidad e incumplimiento de la fecha asignada inicialmente.

Resolución: 211/2010, de 7 de diciembre.

**Expediente: 10/804**

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Atención médica inadecuada por parte del médico de cabecera.

Resolución: 214/2010, de 13 de diciembre.

**Expediente: 10/837**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la modificación de turno de trabajo.

Resolución: 8/2011, de 18 de enero

**Expediente: 10/878**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación.

Queja: Demora en una citación para una revisión ginecológica.

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre

**Expediente: 10/899**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Denegación del tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria.

Resolución: 18/2011, de 27 de enero.

**Expediente: 10/946**

Materia: Sanidad

Tipo: Tres sugerencias.

Queja: Desacuerdo de los trabajadores de los Servicios de Urgencias Rurales con los vehículos y el equipamiento del que disponen para realizar sus funciones médicas.

Resolución: 37/2011, de 16 de febrero.

**Expediente: 11/90**

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Supresión de las revisiones pediátricas de seguimiento evolutivo de los bebés de tres, cinco y siete meses, en un centro de salud.

**Expediente: 11/92**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la falta de puntuación, en la fase concursal de un proceso selectivo, de los diversos cursos realizados.

Resolución: 70/2011, de 26 de abril.

**Expediente: 11/299**

Materia: Sanidad.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales.

Queja: Déficits de atención en salud mental.

Resolución: 97/2011, de 31 de mayo.

**Expediente: 11/302**

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el calendario laboral aprobado.

**Expediente: 11/390**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Error en el llamamiento para la contratación temporal de un telefonista en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Resolución: 114/2011, de 24 de junio.

**Expediente: 11/488**

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación.

Queja: Retrasos en la apertura de una oficina de farmacia.

**Expediente: 11/545**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en la resolución de un proceso selectivo de Celadores.

Resolución: 166/2011, de 4 de octubre.

**Expediente: 11/565**

Materia: Sanidad.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales.

Queja: Deficiente atención dispensada a un paciente de avanzada edad, al hacer uso de la prestación de transporte sanitario para recibir un tratamiento de radioterapia en el Hospital de Navarra.

Resolución: 173/2011, de 11 de octubre.

**Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones (2 casos)****Expediente: 11/20**

Materia: Obras públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación y de solución a la desaparición de un camino agrícola que daba acceso a dos fincas, con motivo de las obras de la Autovía Pamplona-Logroño.

**Expediente: 11/203**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Señales informativas de la autopista AP-15 únicamente en castellano.

**Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio****Expediente: 10/882**

Materia: Vivienda.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el procedimiento de inspección efectuado para comprobar la residencia efectiva en viviendas de protección pública y trato inadecuado al ciudadano.

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre.

**Departamento de Fomento y Vivienda (5 casos)****Expediente: 11/208**

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Daños y perjuicios por la falta de contestación e información sobre la notificación de venta de una vivienda de protección oficial.

Resolución: 101/2011, de 3 de junio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

**Expediente: 11/332**

Materia: Obras públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de limpieza de una carretera nacional en mal estado por las obras de construcción de la autovía.

Resolución: 121/2011, de 15 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

**Expediente: 11/346**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Falta de pago de los daños ocasionados por la Administración en su propiedad inmobiliaria.

Resolución: 161/2011, de 28 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

**Expediente: 11/353**

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad de un funcionario con las condiciones higiénico-sanitarias de su puesto de trabajo.

Resolución: 122/2011, de 18 de julio

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones.

**Expediente: 11/386**

Materia: Vivienda.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con la sanción impuesta por no residir en la vivienda protegida que tiene adjudicada.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

**1.2 RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA**

**Ayuntamiento de Ablitas**

**Expediente: 11/133**

Materia: Agricultura.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación del uso de un hidrante municipal.

**Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua (3 casos)**

**Expediente: 10/693 y 10/694**

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Información municipal únicamente en castellano.

**Expediente: 10/961**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo con la rotulación de algunas calles de la localidad.

Resolución: 31/2011, de 7 de febrero.

**Expediente: 11/204**

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Revista editada solo en castellano, con motivo de una exposición en el Centro Cultural de Altsasu/Alsasua.

**Ayuntamiento de Aoiz**

**Expediente: 11/77**

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con el corte de suministro de luz en una vivienda por el impago de un tercero, que es propietario del resto de viviendas del bloque.

Resolución: 51/2011, de 15 de marzo.

**Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

**Expediente: 10/816**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de resolución de una petición de documentación.

**Ayuntamiento de Artajona**

**Expediente: 11/539**

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia.

Queja: Falta de resolución de una licencia de obras y deficiente accesibilidad a una vivienda.

**Ayuntamiento de Atez**

**Expediente: 11/71**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Denegación de una licencia de primera ocupación por incumplimiento de requisitos no solicitados en la licencia de obras.

Resolución: 79/2011, de 17 de mayo

**Ayuntamiento de Barañáin**

**Expediente: 11/39**

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación (formulada también al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte).

Queja: Denegación de la prestación de renta básica por residir temporalmente en el domicilio de un familiar.

Resolución: 43/2011, de 3 de marzo.

**Ayuntamiento de Burlada (2 casos)**

**Expediente: 10/901**

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por el estacionamiento de un vehículo en una plaza de restringida a personas con discapacidad.

Resolución: 32/2011, de 10 de febrero.

**Expediente: 11/523**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Envío de una factura, únicamente en castellano, a una organización que solicitó su envío en euskera.

**Ayuntamiento de Cabanillas**

**Expediente: 11/433**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: No contestación a una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 134/2011, de 28 de julio

**Ayuntamiento de Cárcar (2 casos)**

**Expediente: 10/960**

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales

Queja: Impago de una factura por insuficiencia de fondos en las arcas municipales.

Nota: Queja reabierta en 2011.

**Expediente: 11/244**

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: No devolución de una fianza constituida en concepto de aval por construcción y urbanización, pese a haber finalizado las obras hace dos años.

Resolución: 95/2011, de 31 de mayo.

**Ayuntamiento de Cáseda**

**Expediente: 11/528**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (uno de ellos formulado igualmente al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior)

Queja: No contestación a las denuncias presentadas por ruidos producidos en un piperó.

Resolución: 160/2011, de 28 de septiembre

**Ayuntamiento de Cintruénigo**

**Expediente: 11/631**

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Molestias por ruidos en un evento musical.

Resolución: 186/2011, de 10 de noviembre.

**Ayuntamiento de Corella**

**Expediente: 11/547**

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Exceso de ruidos procedentes de la actividad de un bar.

Resolución: 145/2011, de 16 de septiembre.

**Ayuntamiento de Egüés (5 casos)**

**Expediente: 10/308**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: No contestación a los recursos interpuestos contra un Expediente sancionador que fue notificado mediante edictos.

Resolución: 129/2010, de 3 de agosto

**Expediente: 11/6**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de respuesta a los escritos presentados en solicitud de la instalación de semáforos en pasos peatonales de Sarriguren.

Resolución: 24/2011, de 1 de febrero

**Expediente: 11/135, 11/166 a 11/179 y 11/189**

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación (formulada también al Departamento de Educación, además de otra recomendación y un recordatorio de deberes legales adicionales).

Queja: Uso de empadronamientos fraudulentos para la obtención de puntuación, por proximidad del domicilio familiar al centro escolar, en el baremo de admisión que rige la admisión en centros sostenidos con fondos públicos.

Resolución: 68/2011, de 20 de abril

**Expediente: 11/150**

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (el recordatorio de deberes legales se ha formulado también al Departamento de Educación, además de otra recomendación adicional).

Queja: Uso de empadronamientos fraudulentos para la obtención de puntuación, por proximidad del domicilio familiar al centro escolar, en el baremo de admisión que rige la admisión en centros sostenidos con fondos públicos.

Resolución: 67/2011, de 20 de abril.

**Expediente: 11/153**

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Condicionantes excesivos para conceder la licencia de primera ocupación.

Nota: Queja reabierto en 2011.

**Ayuntamiento de Estella****Expediente: 10/841**

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la inactividad municipal ante la inmisión por ruidos provenientes de un parque de juegos.

**Ayuntamiento de Etayo****Expediente: 11/391**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Filtraciones y humedades en una bodega particular como consecuencia de las obras municipales de pavimentación y canalización.

Resolución: 116/2011, de 30 de junio

**Ayuntamiento de Ezcabarte****Expediente: 11/394**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de respuesta a las peticiones de información formuladas en su condición de representante de los trabajadores del Ayuntamiento.

Resolución: 117/2011, de 5 de julio.

**Ayuntamiento del Distrito de Guirguillano****Expediente: 11/143**

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación, por parte del Ayuntamiento, de una autorización para la obtención de un préstamo hipotecario sobre la vivienda particular del promotor de la queja.

**Ayuntamiento de Iruztzun****Expediente: 10/869**

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Avisos colocados en el tablón de anuncios del polideportivo, redactados únicamente en castellano.

**Ayuntamiento de Iturmendi****Expediente: 10/781**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recomendación.

Queja: Discrepancias relativas a un procedimiento de ejecución urbanística.

Resolución: 1/2011, de 3 de enero.

**Ayuntamiento de Leitza**

**Expediente: 10/664**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con unas construcciones en suelo no urbanizable en peligro de derrumbe.

Resolución: 208/2010, de 25 de noviembre.

**Ayuntamiento de Lerín (2 casos)**

**Expediente: 10/913**

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la superficie atribuida a una parcela catastral.

**Expediente: 10/914**

Materia: Hacienda.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la superficie atribuida a una parcela catastral.

**Ayuntamiento del Distrito de Mendaza**

**Expediente: 10/776**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Inactividad municipal ante la amenaza de edificios en estado de ruina inminente.

Resolución: 35/2011, de 14 de febrero.

**Ayuntamiento de Murillo el Cuende (2 casos)**

**Expediente: 10/572**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de acceso a archivos y registros administrativos.

Resolución: 187/2010, de 19 de octubre.

**Expediente: 10/829**

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con el cambio de dirección postal.

Resolución: 5/2011, de 17 de enero.

**Ayuntamiento de Olite (3 casos)**

**Expediente: 08/521**

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a las solicitudes de información presentadas en el Ayuntamiento.

Resolución: 160/08, de 25 de noviembre.

Nota: Queja reabierta en 2010.

**Expediente: 10/587**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a un recurso de reposición.

Resolución: 190/2010, de 26 de octubre.

**Expediente: 11/271**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Dos sugerencias.

Queja: Discrepancias con la reparcelación de una unidad de ejecución.

**Ayuntamiento de Olza**

**Expediente: 10/710**

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la negativa a reintegrarle el importe de la matrícula anulada en una escuela infantil de 0 a 3 años.

Resolución: 188/2010, de 21 de octubre.

**Ayuntamiento de Orkoien**

**Expediente: 11/358**

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales (formulados también a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, así como una recomendación adicional).



Queja: Ruidos excesivos soportados en una vivienda por la existencia de una parada de un autobús ubicada junto a esta.

Resolución: 120/2011, de 15 de julio.

**Ayuntamiento de Pamplona (26 casos)**

**Expediente:** 10/470

Materia: Tráfico.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Inseguridad para los peatones por la circulación de vehículos por una zona peatonal.

**Expediente:** 10/777

Materia: Obras públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la instalación de una pantalla de publicidad con imágenes en movimiento de grandes dimensiones.

Resolución: 4/2011, de 14 de enero.

**Expediente:** 10/797

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la corrección del tercer ejercicio de una convocatoria de ingreso.

Resolución: 38/2011, de 16 de febrero.

**Expediente:** 10/895

Materia: Interior.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta a un drogodependiente con enfermedad mental por proferir insultos a la Policía.

Resolución: 3/2011, de 7 de enero.

**Expediente:** 10/917

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a diversos escritos.

**Expediente:** 10/933

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Información, únicamente en castellano, sobre los horarios y folletos de diversos Civivox de Pamplona.

**Expediente:** 10/934

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto de información de San Fermín y aviso del Ayuntamiento de Pamplona, redactados únicamente en castellano.

**Expediente:** 10/949

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Tardanza municipal en resolver los permisos de los desfiles de los olentzeros.

Resolución: 33/2011, de 10 de febrero.

**Expediente:** 11/14

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Cartel informativo el Ayuntamiento de Pamplona con menor texto en castellano que en vasculencia y folleto de actividad musical, redactado únicamente en castellano.

**Expediente:** 11/16

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Denuncia por supuestos desórdenes con abuso de autoridad.

**Expediente:** 11/46

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de una subvención para la rehabilitación de los baños de una vivienda.

Resolución: 46/2011, de 8 de marzo

**Expediente:** 11/50

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la anulación de una tarjeta de aparcamiento en zona azul.

Resolución: 65/2011, de 13 de abril.

**Expediente:** 11/85

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Ruidos procedentes de una bajera alquilada a jóvenes.

Resolución: 49/2011, de 14 de marzo.

**Expediente:** 11/98

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con los términos de una convocatoria de ingreso por oposición para una plaza de ingeniero industrial.

**Expediente:** 11/163

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desperfectos en una vivienda provocados por la reurbanización de una calle.

**Expediente:** 11/185

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos ocasionados por jóvenes y por la música de locales, bares y discotecas en el barrio de San Juan.

Resolución: 64/2011, de 13 de abril.

**Expediente:** 11/201

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Cartel, panel y mural del Ayuntamiento de Pamplona con texto únicamente en castellano y envío de un certificado en castellano a un ciudadano que lo solicitó en vasculencia.

**Expediente:** 11/225

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Improcedente suspensión de empleo y sueldo a un empleado en situación de incapacidad temporal.

Resolución: 84/2011, de 20 de mayo.

**Expediente:** 11/323

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la diligencia de embargo dictada en ejecución de una sanción.

Resolución: 90/2011, de 27 de mayo.

**Expediente:** 11/400

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Molestias de paso por la instalación de una terraza-velador en un establecimiento de hostelería en los bajos de un domicilio.

**Expediente:** 11/403

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con una multa de tráfico por estacionar el vehículo en un descampado.

Resolución: 177/2011, de 19 de octubre.

**Expediente:** 11/421

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Falta de transparencia en el acceso al puesto de trabajo de auxiliar de protección civil en los Sanfermines de 2011.

Resolución: 165/2011, de 29 de septiembre.

**Expediente:** 11/454

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con las obras de reparación de un muro medianero en una calle.

**Expediente:** 11/502

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia.

Queja: Instalación de cámaras de videovigilancia sin colocar, a la distancia debida, los avisos que advierten de su presencia.

**Expediente:** 11/559

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída producida por la falta de conservación de la vía pública.

Resolución: 176/2011, de 19 de octubre.

**Expediente:** 11/581

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el embargo de una parte de la pensión no contributiva.

Resolución: 175/2011, de 13 de octubre.

**Ayuntamiento de Peralta**

**Expediente:** 10/809

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Ruido por concentración de jóvenes bajo sus viviendas.

Resolución: 9/2011, de 19 de enero.

**Ayuntamiento de Puente La Reina (2 casos)**

**Expediente:** 11/119

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a un escrito.

**Expediente:** 11/497

Materia: Obras públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desperfectos ocasionados en una propiedad privada por las obras municipales de pavimentación.

**Ayuntamiento de Sangüesa**

**Expediente:** 10/395

Materia: Función Pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Error en la publicación de la plantilla orgánica en el Boletín Oficial de Navarra.

Resolución: 145/2010, de 1 de septiembre.

**Ayuntamiento de Soralada**

**Expediente:** 11/184

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo con el hecho de que no se haya convocado la Asamblea vecinal desde el mes de septiembre de 2010.

Resolución: 66/2011, de 15 de abril.

**Ayuntamiento de Torralba del Río**

**Expediente:** 10/772

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a una solicitud de información de modificación catastral que afecta a bienes comunales.

Resolución: 15/2011, de 26 de enero.

**Ayuntamiento de Tudela (7 casos)**

**Expediente:** 10/631

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Molestias vecinales por los ruidos ocasionados por los bares de la Plaza de San Jaime.

Resolución: 157/2010, de 8 de septiembre.

**Expediente:** 10/904

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Ruidos provenientes de un bar situado junto a su vivienda.

Resolución: 218/2010, de 27 de diciembre.

**Expediente:** 10/970

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la caducidad de la inscripción padronal para extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente.

Resolución: 21/2011, de 28 de enero.

**Expediente:** 10/971

Materia: Interior.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la destrucción de varios objetos robados, depositados en sede policial.

Resolución: 11/2011, de 19 de enero.

**Expediente:** 11/124 y 11/132

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negativa del Ayuntamiento a reintegrar la parte de la cuota proporcional a los días del mes de septiembre, durante los que no había servicio de comedor en la Escuela Infantil Municipal.

Resolución: 47/2011, de 14 de marzo.

**Expediente:** 11/165

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denuncia de inseguridad, oscuridad y suciedad en una calle, que se ve agravada por la rehabilitación de un edificio de gran altura.

**Expediente:** 11/469

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Sugerencia y dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Ruidos por bares y actividad de ocio en la calle San Julián de Tudela.

Resolución: 149/2011, de 19 de septiembre.

**Concejo de Nاربة****Expediente:** 10/37

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad con el procedimiento de alteración de la calificación jurídica de un bien público y dificultades para acceder, y entregar documentación en las oficinas del Concejo.

Resolución: 61/2010, de 18 de marzo.

198/2010, de 11 de noviembre.

**Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (2 casos)****Expediente:** 10/717

Materia: Servicios Públicos.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Imposibilidad de consultar los cargos efectuados en la tarjeta de transporte urbano comarcal.

Resolución: 201/2010, de 18 de noviembre.

**Expediente:** 11/358

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Tres recomendaciones y un recordatorio de deberes legales (formulados también al Ayuntamiento de Orkoien, a excepción de una de las recomendaciones)

Queja: Ruidos excesivos soportados en una vivienda por la existencia de una parada de autobús adyacente.

Resolución: 120/2011, de 15 de julio.

**Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra****Expediente:** 10/335

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la gestión de cobro de la tasa de basuras y con la falta de notificación del recibo.

Nota: Queja reabierto en 2011.

**1.3 RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS****NASERSA****Expediente:** 10/887 y 10/888

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (el recordatorio se ha formulado también al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior).

Queja: Disconformidad con el proceso de selección para un puesto de trabajo de responsable en una oficina pública.

Resolución: 6/2011, de 18 de enero.

**Colegio de Abogados de Pamplona****Expediente:** 11/125

Materia: Justicia.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negligencia profesional del abogado asignado por el turno de oficio.

Resolución: 61/2011, de 13 de abril.

**Federación Navarra de Municipios y Concejos****Expediente:** 11/524

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Envío de información únicamente en castellano, sobre un seminario y un curso, a ciudadanos de la zona vascofona.

**Universidad Pública de Navarra (2 casos)****Expediente:** 10/535

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Defectuosa comunicación sobre la fecha y lugar de celebración de un examen.

Resolución: 169/2010, de 30 de septiembre.

**Expediente:** 10/675

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Imposibilidad de realizar, en euskera, a través de la página web la prescripción de máster.

**2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS CON JUSTIFICACIÓN ADECUADA.**

En este apartado se recogen las Resoluciones que no han sido aceptadas por las diferentes Administraciones, si bien la Administración supervisada justificó adecuadamente las razones para no aceptar la resolución de la institución. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

**2.1 ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.****Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (4 casos)****Expediente:** 10/190

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con la extinción de una ayuda por acogida en familia extensa.

Resolución: 91/2010, de 20 de mayo

**Expediente:** 10/594

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la reclamación de una deuda por la estancia en un centro psicogerátrico.

Resolución: 203/2010, de 22 de noviembre.

**Expediente:** 10/608

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el importe del complemento por pensión de viudedad.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/141 y 11/156

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación, sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con las bases de las convocatorias de ayudas a celiacos.

Resolución: 73/2011, de 2 de mayo.

Nota: Quejas iniciadas ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio****Expediente:** 11/210

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la denegación de un visado de compra de una vivienda de protección oficial por inadecuación de la actual.

Resolución: 75/2011, de 6 de mayo.

**Departamento de Fomento y Vivienda****Expediente:** 11/256

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y sugerencia normativa

Queja: Disconformidad con la obligación de alquilar su vivienda de protección pública por un traslado laboral provisional de dos años, y con la exigencia, por la Administración pública, de la devolución de la subvención, con interés de demora, que se les concedió en su día para la adquisición de la vivienda.

Resolución: 140/2011, de 19 de agosto.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

**Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente****Expediente:** 11/432

Materia: Agricultura.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Incumplimiento del compromiso de construir unas acequias en un proceso de concentración parcelaria.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

**Departamento de Educación (4 casos)****Expediente:** 10/751

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación.

Queja: Falta de reconocimiento de méritos, en la fase de concurso, en un procedimiento selectivo de ingreso y acceso a los Cuerpos Docentes de Enseñanzas Medias.

Resolución: 209/2010, de 1 de diciembre.

**Expediente:** 10/761

Materia: Función Pública.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la falta de valoración, en la fase del concurso de méritos, de la experiencia docente como profesor especialista.

Resolución: 206/2010, de 25 de noviembre.

**Expediente:** 10/799

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Incumplimiento del deber de custodia de un menor durante la prestación del servicio de transporte escolar.

Resolución: 19/2011, de 27 de enero.

**Expediente:** 10/939

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la inadmisión, como medio de prueba, a efectos del reconocimiento de la antigüedad de los profesores de religión, de los documentos que puedan emitir los directores de centros educativos y el Arzobispado acreditativos de los servicios efectivamente pres-

tados como profesor o profesora de religión en centros educativos antes del año 2000.

Resolución: 20/2011, de 28 de enero.

**Departamento de Presidencia, Justicia e Interior****Expediente:** 10/854

Materia: Interior.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Detención improcedente por parte de la Policía Foral.

Resolución: 12/2011, de 20 de enero.

**Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior (2 casos)****Expediente:** 11/261

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la no exigencia del conocimiento del euskera para plazas con destino en localidades de Navarra de la zona vascofona.

Resolución: 102/2011, de 8 de junio

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

**Expediente:** 11/426

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la denegación de la ayuda familiar a una funcionaria y madre de acogida de una menor en la modalidad de acogimiento permanente.

Resolución: 131/2011, de 27 de julio.

**2.2 ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA.****Ayuntamiento de Pamplona (3 casos)****Expediente:** 10/767.

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la denegación de una indemnización por responsabilidad patrimonial.

Resolución: 26/2011, de 1 de febrero

**Expediente:** 10/900

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la denegación de una indemnización de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 27/2011, de 1 de febrero.

**Expediente:** 11/551

Materia: Tráfico.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta y con la retirada de un vehículo aparcado en una vía pública.

Resolución: 164/2011, de 29 de septiembre.

**Ayuntamiento de Tudela (3 casos)****Expediente:** 10/925 y 11/181

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (10/925) y Hacienda (11/181)

Tipo: Recomendación

Queja: No contestación a las instancias presentadas pidiendo la devolución de tasas (10/925) y falta de devolución de las tarifas abonadas por el acceso a las piscinas municipales (11/181).

Resolución: 29/2011, de 3 de febrero

**Expediente:** 11/283

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Desacuerdo con el cobro del Impuesto de Incremento de Valor de urbanos.

Resolución: 89/2011, de 20 de mayo.

**Expediente:** 11/629

Materia: Juventud y Deporte.

Tipo: Recomendación.

Queja: Disconformidad con la exigencia de una tasa más elevada que la fijada con carácter inicial, para la realización de un curso.

**Concejo de Azcona****Expediente:** 10/646

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación.

Queja: Falta de respuesta a las peticiones presentadas.

Resolución: 194/2010, de 28 de octubre.

**Mancomunidad de la Ribera****Expediente:** 11/12

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con el giro de la tasa de basura a pisos todavía no vendidos por la promotora.

**3. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

A continuación se relacionan aquellos Expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2011, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración afectada contestara a las resoluciones formuladas por la institución.

**3.1 RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA****Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (11 casos)****Expediente:** 11/183

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de retroactividad de una ayuda en materia de dependencia.

Resolución: 123/2011, de 18 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/239

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos recomendaciones.

Queja: Disconformidad con el importe de la deuda contraída por la estancia de su madre en centro de la tercera edad.

Resolución: 126/2011, de 22 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/287

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negativa al reconocimiento de un mayor grado de discapacidad.

Resolución: 107/2011, de 27 de junio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/385

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la tarifa fijada por la estancia en un centro psicogeriátrico, así como con la falta de notificación de la actualización de dicha tarifa.

Resolución: 129/2011, de 27 de julio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/404

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de pago de una ayuda a la dependencia por un posible error de la Administración.

Resolución: 187/2011, de 11 de noviembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/409

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos recomendaciones (se ha formulado también un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Pamplona).

Queja: Falta de ingreso de una ayuda a la dependencia por posible incompatibilidad.

Resolución: 154/2011, de 22 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/446

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos recomendaciones (se ha formulado también un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Pamplona).

Queja: Falta de pago de una ayuda a la dependencia por posible incompatibilidad.

Resolución: 156/2011, de 26 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/515

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Retrasos en el otorgamiento de la renta básica.

**Expediente:** 11/569

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos sugerencias y una recomendación.

Queja: Denegación de una ayuda para celíacos por falta de crédito presupuestario y discrepancia con el procedimiento de recepción de solicitudes.

Resolución: 182/2011, de 2 de noviembre.

**Expediente:** 11/664

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la resolución de un **Expediente:** de renta básica.

**Expediente:** 11/669

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Demora en la resolución de un **Expediente:** de renta básica.

#### **Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente**

**Expediente:** 11/642

Materia: Agricultura.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Imposibilidad de instalar riego en una parte de la finca de reemplazo, adjudicada tras un procedimiento de concentración parcelaria, debido a la existencia de un yacimiento arqueológico.

#### **Departamento de Educación (5 casos)**

**Expediente:** 11/529

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Imposibilidad de actualizar méritos en las listas de aspirantes a la contratación temporal de personal docente por los incluidos en dichas relaciones.

Nota: Queja reabierta.



**Expediente:** 11/620

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el llamamiento de un aspirante para la contratación temporal de un puesto de trabajo docente.

**Expediente:** 11/644

Materia: Educación.

Tipo: Dos sugerencias y una recomendación.

Queja: Denuncia del mal estado del patio de un Instituto de Educación Secundaria.

Resolución: 185/2011, de 9 de noviembre.

**Expediente:** 11/645

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 191/2011, de 30 de noviembre.

**Expediente:** 11/656

Materia: Educación.

Tipo: Recomendación.

Queja: Dificultades para acceder a la matriculación "on line" en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

Resolución: 189/2011, de 16 de noviembre.

**Departamento de Fomento y Vivienda (2 casos)****Expediente:** 11/457

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia (se ha formulado otra sugerencia al Ayuntamiento de Egüés).

Queja: Disconformidad con la aprobación definitiva del Plan Municipal de Egüés, por defectos procedimentales en su tramitación, por la no justificación de las necesidades residenciales y por la ausencia de crecimiento programado.

**Expediente:** 11/670

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y sugerencia.

Queja: Retraso en el abono de una subvención para la adquisición de una vivienda de protección oficial.

**Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior (5 casos)****Expediente:** 11/296

Materia: Vasculence/Euskera.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Falta de atención en euskera e inexistencia de instancias generales en bilingüe en la Oficina de Atención al Ciudadano del Gobierno de Navarra.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente:** 11/435

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negativa de la Administración pública a reconocer la equivalencia del certificado de aptitud, contemplado en el Real Decreto 967/1988, de 2 de septiembre, y del certificado de nivel avanzado, previsto en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, para la acreditación del conocimiento del nivel de euskera exigido en una convocatoria de ingreso a plazas de Conserje.

Resolución: 174/2011, de 11 de octubre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente:** 11/544

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación (al mismo tiempo se ha formulado otra recomendación al Departamento de Salud).

Queja: Deficiente atención dispensada por la Agencia Navarra de Emergencias (112).

Resolución: 168/2011, de 6 de octubre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente:** 11/657

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Discrepancia en torno al procedimiento de acreditación del conocimiento del euskera en una oposición de auxiliar administrativo, por considerar que, en los casos en los que el conocimiento del euskera puede realizarse mediante la realización de una prueba al finalizar el proceso selectivo, debería permitirse a los aspirantes que

acrediten dicho conocimiento a través de la posesión de un título acreditativo, estar en posesión de este una vez finalizados los exámenes propios de la oposición y no en el periodo de presentación de instancias.

**Expediente:** 11/739

Materia: Vasceuce/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Nota dirigida por la Policía Foral a los ciudadanos de Elizondo redactada únicamente en castellano.

**Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (4 casos)**

**Expediente:** 11/544

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación (al mismo tiempo se ha formulado otra recomendación al Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior).

Queja: Deficiente atención dispensada por la Agencia Navarra de Emergencias (112).

Resolución: 168/2011, de 6 de octubre.

**Expediente:** 11/549

Materia: Sanidad.

Tipo: Dos recomendaciones.

Queja: Negativa a practicar una fecundación “in vitro” con diagnóstico genético preimplantacional.

Resolución: 180/2011, de 25 de octubre.

**Expediente:** 11/692

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Retraso en el concurso-oposición de Técnico Especialista en Anatomía Patológica.

**Expediente:** 11/735

Materia: Sanidad.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una botella de oxígeno B-5.

Resolución: 193/2011, de 14 de diciembre.

**3.2 RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA**

**Ayuntamiento de Ablitas**

**Expediente:** 11/89

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a las instancias presentadas en el Ayuntamiento.

Resolución: 82/2011, de 18 de mayo.

**Ayuntamiento de Ansoáin**

**Expediente:** 11/445

Materia: Juventud y Deporte.

Tipo: Recomendación y sugerencia normativa.

Queja: Disconformidad con la fecha a partir de la cual los niños de cuatro años deben pagar por utilizar las piscinas municipales.

Resolución: 124/2011, de julio.

**Ayuntamiento de Barillas**

**Expediente:** 10/944

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la retención, por parte del Ayuntamiento, de ingresos indebidos.

Resolución: 78/2011, de 13 de mayo.

**Ayuntamiento de Baztan (2 casos)**

**Expediente:** 06/415

Materia: Medio Ambiente.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Contaminación acústica provocada por una actividad comercial.

Resolución: 139/2011, de 17 de agosto.

Nota: Queja reabierto.

**Expediente:** 11/470

Materia: Vasceuce/Euskera.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con el contenido de la Ordenanza de fomento del euskera del Ayuntamiento de Baztan.

Resolución: 159/2011, de 7 de octubre.

**Ayuntamiento de Berriozar**

**Expediente:** 11/724

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Incumplimiento, por un municipio, de la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra, al no colocar en su exterior la bandera de Navarra.

**Ayuntamiento de Burlada (3 casos)**

**Expediente:** 10/386

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Molestias causadas por los ruidos provenientes de un bar situado debajo de su domicilio y por la existencia de máquinas expendedoras de comida en la puerta de este.

Resolución: 135/2011, de 1 de agosto.

Nota: Queja reabierta.

**Expediente:** 10/860

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de una tarjeta de estacionamiento para una persona con discapacidad.

Resolución: 16/2011, de 26 de enero.

**Expediente:** 11/767

Materia: Vasceue/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Folletos de un concierto, en la casa de cultura de Burlada, redactados únicamente en castellano.

**Ayuntamiento de Zizur Mayor**

**Expediente:** 11/140

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales.

Queja: Ruidos y molestias provenientes de la actividad de un bar sito próximo a su domicilio.

Resolución: 71/2011, de 26 de abril.

Nota: Queja reabierta.

**Ayuntamiento de Cortes (2 casos)**

**Expediente:** 10/434

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y recordatorio de colaboración.

Queja: Falta de respuesta a petición de modificación de la disposición de un elemento del mobiliario urbano.

Resolución: 152/2011, de 22 de septiembre.

Nota: Queja reabierta.

**Expediente:** 10/790

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Problemas de accesibilidad en la biblioteca de Cortes.

Resolución: 81/2011, de 17 de mayo.

**Ayuntamiento de Egüés**

**Expediente:** 11/457

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia (se ha formulado otra sugerencia al Departamento de Fomento y Vivienda).

Queja: Disconformidad con la aprobación definitiva del Plan Municipal de Egüés, por defectos procedimentales en su tramitación, por la no justificación de las necesidades residenciales y por la ausencia de crecimiento programado.

**Ayuntamiento de Espronceda**

**Expediente:** 11/567

Materia: Vivienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Negativa del Ayuntamiento a aceptar la formulación de un sexteo en la subasta de una vivienda municipal.

Resolución: 151/2011, de 5 de octubre.

**Ayuntamiento de Estella (3 casos)**

**Expediente:** 09/290

Materia: Obras públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Inmisión en una parcela privada por ejecución de obras públicas.

Resolución: 246/2009, de 2 de diciembre.

Nota: Queja reabierta.

**Expediente:** 11/258

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 111/2011, de 20 de junio.

**Expediente:** 11/357

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Retrasos en la aprobación y ejecución del Plan Municipal de Estella.

**Ayuntamiento de Etxarri - Aranatz**

**Expediente:** 11/344

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recomendación, sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la concesión de una licencia de obras para la construcción de un edificio de viviendas en el casco urbano de la localidad.

Resolución: 179/2011, de 24 de octubre.

**Ayuntamiento de Funes**

**Expediente:** 11/674

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación a la Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de La Ribera Alta de Navarra).

Queja: Disconformidad con el cobro de la contribución territorial y de la tasa por recogida de basuras.

Resolución: 196/2011, de 27 de diciembre.

**Ayuntamiento de Huarte**

**Expediente:** 11/414

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Molestias en domicilios generadas por el tráfico rodado en una calle adoquinada en el casco urbano, concretamente en el cruce de una avenida y una calle, donde se ubican varias viviendas

Resolución: 141/2011, de 30 de agosto.

**Ayuntamiento de Lerín**

**Expediente:** 11/552

Materia: Función pública.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a diversas instancias presentadas solicitando la revisión de un examen de oposición y la plantilla de respuestas.

Resolución: 183/2011, de 4 de noviembre.

**Ayuntamiento de Los Arcos**

**Expediente:** 11/584

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de actuación municipal ante la situación de ruina de un edificio colindante al del promotor de la queja.

Resolución: 190/2011, de 18 de noviembre.

**Ayuntamiento de Mendavia**

**Expediente:** 11/679

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Negativa a compulsar documentos presentados por los ciudadanos.

**Ayuntamiento de Muruzábal**

**Expediente:** 11/650

Materia: Urbanismo.

Tipo: Tres recomendaciones.

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la construcción ilegal y disconformidad con la posterior modificación de la normativa urbanística de la localidad para legalizar la construcción.

Resolución: 194/2011, de 19 de diciembre.

**Ayuntamiento de Pamplona (14 casos)**

**Expediente:** 11/335

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Indefensión producida en un Expediente: disciplinario y falta de respuesta a las instancias presentadas.

**Expediente:** 11/409

Materia: Bienestar social.

Tipo: Recordatorio de deberes legales (se han formulado también dos recomendaciones al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud).

Queja: Falta de ingreso de una ayuda a la dependencia por una posible incompatibilidad.

Resolución: 154/2011, de 22 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/420

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la atención que prestan las unidades de barrio del Ayuntamiento de Pamplona, por el horario restringido y de mañana.

Resolución: 147/2011, de 19 de septiembre.

**Expediente:** 11/446

Materia: Bienestar social.

Tipo: Dos recomendaciones (se ha formulado también un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Pamplona).

Queja: Falta de pago de una ayuda a la dependencia por posible incompatibilidad.

Resolución: 156/2011, de 26 de septiembre.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/490

Materia: Urbanismo.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Ejecución de obras contraviniendo la licencia y desatención a la denuncia formulada.

Resolución: 171/2011, de 10 de octubre.

Nota: Queja reabierta.

**Expediente:** 11/525

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Redacción, únicamente en castellano, de la programación del Civivox de Pamplona

**Expediente:** 11/538

Materia: Vasculencia/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Redacción, únicamente en castellano, del justificante de pago de una multa.

**Expediente:** 11/574

Materia: Interior.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la incoación de un Expediente sancionador por incumplimiento de la normativa de actividades recreativas y espectáculos públicos.

Resolución: 188/2011, de 11 de noviembre.

**Expediente:** 11/623

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Dos recomendaciones, una sugerencia y tres recordatorios de deberes legales.

Queja: Falta de contestación a un escrito presentado al Ayuntamiento de Pamplona en ejercicio de la acción pública para el cumplimiento del ordenamiento urbanístico.

**Expediente:** 11/639

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación de la documentación solicitada al Ayuntamiento sobre un proceso selectivo.

**Expediente:** 11/648

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Retrasos en la entrega de la documentación solicitada al Ayuntamiento.

**Expediente:** 11/666

Materia: Servicios públicos.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Ausencia de pasos peatonales para acceder de Orkoien al barrio de San Jorge.

**Expediente: 11/686**

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Pasividad municipal ante el deterioro de edificios.

**Expediente: 11/757, 11/763 y 11/764**

Materia: Vascuence/Euskera.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Entradas y folletos informativos de Civivox redactados únicamente en castellano.

**Ayuntamiento de Tafalla****Expediente: 11/573**

Materia: Interior.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con el trato vejatorio dispensado por la Policía Municipal de Tafalla.

Nota: Queja reabierta.

**Ayuntamiento de Uharte - Arakil****Expediente: 11/578**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Falta de información en materia urbanística.

**Ayuntamiento de Villava****Expediente: 10/916**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación.

Queja: Desacuerdo con la ejecución forzosa llevada a cabo por el Ayuntamiento, consistente en retraer la cantidad adeudada de la cuenta bancaria de tres niños.

Resolución: 91/2011, de 30 de mayo.

**Concejo de Larráyo****Expediente: 11/492**

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recomendación.

Queja: Denegación del acceso a una Ordenanza municipal aprobada inicialmente, a efectos de presentar alegaciones.

Resolución: 148/2011, de 19 de septiembre.

**Mancomunidad de Montejurra****Expediente: 11/331**

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales.

Queja: Contaminación acústica proveniente del servicio de recogida de basuras.

Resolución: 138/2011, de 4 de agosto.

**Mancomunidad de la Ribera****Expediente: 11/389**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.

Queja: Disconformidad con la exacción de dos tasas en un único inmueble por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos.

Resolución: 133/2011, de 28 de julio.

**Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra****Expediente: 11/674**

Materia: Hacienda.

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación al Ayuntamiento de Funes).

Queja: Disconformidad con el cobro de la contribución territorial y de la tasa por recogida de basuras.

Resolución: 196/2011, de 27 de diciembre.

**3.3 RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS****Universidad Pública de Navarra (2 casos)****Expediente: 11/339**

Materia: Función pública.

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Queja: Irregularidades en una convocatoria para la provisión por oposición de un puesto de técnico informático.

**Expediente: 11/700**

Materia: Educación.

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales.

Queja: Supresión de la asignatura de Prácticas Internacionales en el Plan de Estudios de la Licenciatura en Derecho y Administración y Dirección de Empresas.

Resolución: 195/2011, de 27 de diciembre.

#### **4. MEDIACIONES**

##### **4.1 MEDIACIONES ACEPTADAS**

En este apartado se relacionan los expedientes y quejas en los que las Administraciones públicas han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

##### **4.1.1 Por la Administración de la Comunidad Foral**

##### **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte (2 casos)**

**Expediente:** 10/966

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Retrasos en la renovación y percepción de la prestación de renta básica.

**Expediente:** 11/37

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de una ayuda extraordinaria.

##### **Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud**

**Expediente:** 11/520

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de mediación para obtener el ingreso urgente de una paciente con enfermedad mental.

##### **Departamento de Educación (4 casos)**

**Expediente:** 10/948

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Falta de información a un trabajador de un centro de educación especial de la incidencia en su jornada laboral de aspectos organizativos del centro.

**Expediente:** 11/207

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de los padres de una alumna de cambio de centro educativo.

**Expediente:** 11/213

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de la introducción de mejoras en el procedimiento de sorteo de la convocatoria del programa de verano en el extranjero 2011.

**Expediente:** 11/602

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de cambio de centro escolar por la madre de un alumno con necesidades educativas especiales.

##### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior (2 casos)**

**Expediente:** 10/813

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Mejora, desde el punto de vista de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, del lenguaje utilizado en los modelos de estatutos de asociaciones que ofrece el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

**Expediente:** 10/911

Materia: Interior.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de mediación para resolver conflictos vecinales en una localidad navarra.

##### **Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

**Expediente:** 11/374

Materia: Trabajo.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de mejora del régimen jurídico de los becarios en la Administración de la Comunidad Foral.

Nota: Iniciada ante el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

##### **Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (2 casos)**

**Expediente:** 11/93

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Retrasos en la apertura del centro de salud de Sarriguren.

**Expediente:** 11/476

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Falta de financiación, por parte del Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea, de la medicación que precisa un paciente con una enfermedad crónica.

#### **4.1.2 Por las Entidades Locales de Navarra**

##### **Ayuntamiento de Corella**

**Expediente:** 10/945

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Ruidos y molestias provenientes de una bajera ocupada por jóvenes.

##### **Ayuntamiento de Egüés**

**Expediente:** 11/580

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de cambio del trabajador social asignado.

##### **Ayuntamiento de Urdiain**

**Expediente:** 10/791

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la aprobación provisional del Plan Municipal de Urdiain por falta de participación y por su contenido.

##### **Ayuntamiento de Yesa**

**Expediente:** 10/724

Materia: Urbanismo.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Incumplimiento de un acuerdo sobre ejecución urbanística.

##### **Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa**

**Expediente:** 11/343 y 11/352

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Conflictividad interna.

#### **4.1.3 Por otras administraciones y entidades públicas**

##### **Administración penitenciaria**

**Expediente:** 11/771

Materia: Interior.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de mediación de un interno en un centro penitenciario para que se le permita celebrar su boda sin necesidad de mantenerlo inmovilizado con esposas y se autorice la asistencia a la ceremonia de más de dos miembros por familia.

##### **Junta Electoral de Zona de Pamplona**

**Expediente:** 11/364

Materia: Justicia.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Solicitud de una madre de un bebé menor de nueve meses para que se tenga en cuenta su situación y se le releve de la obligación de desempeñar el cargo de miembro de la mesa electoral.

##### **Parlamento de Navarra**

**Expediente:** 11/267

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la redacción de un acuerdo de sobreseimiento de un Expediente: disciplinario.

#### **4.2 MEDIACIONES NO ACEPTADAS**

En este apartado se relacionan los expedientes en los que las Administraciones públicas no han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

##### **4.2.1 Por la Administración de la Comunidad Foral**

##### **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

**Expediente:** 10/525

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de una ayuda por presentar la solicitud fuera de plazo.



**Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud (3 casos)****Expediente:** 10/951

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Demora en la tramitación de una ayuda para asumir los gastos que ocasiona el traslado de una persona con discapacidad a un centro de ocio.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/324

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de una ayuda para la adaptación de una bañera.

Nota: Queja iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

**Expediente:** 11/705

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la declaración de desamparo efectuada a una niña de 14 años de edad, de nacionalidad guineana, en régimen de guarda de hecho en una familia en Pamplona.

**Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente****Expediente:** 10/789

Materia: Medio ambiente.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la gestión de la actividad cinegética realizada por la Administración pública.

**Departamento de Educación (2 casos)****Expediente:** 10/795

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con la gestión del transporte escolar en una localidad de Navarra.

**Expediente:** 11/604

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Desacuerdo con la decisión adoptada en la evaluación de un alumno, en cuya virtud se ve obligado a repetir curso.

**Departamento de Presidencia, Justicia e Interior (2 casos)****Expediente:** 10/783

Materia: Interior.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Discrepancia con la multa impuesta por exceso de velocidad en el traslado de un familiar enfermo.

**Expediente:** 10/863

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el periodo máximo de formación como Técnico de Administración Pública, rama jurídica.

**Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea (2 casos)****Expediente:** 10/902

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la denegación, por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de un segundo ciclo de fecundación “in vitro”.

**Expediente:** 11/661

Materia: Sanidad.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a extraerle una aguja insertada en zona lumbar.

**4.2.2 Por las Entidades Locales de Navarra****Ayuntamiento de Barillas****Expediente:** 09/341

Materia: Obras públicas.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Inexistencia de suministro de luz en un domicilio.

**Ayuntamiento de Burlada****Expediente:** 10/880

Materia: Vivienda.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Error en la determinación de la cuantía de una subvención a percibir por la adquisición de una vivienda de protección oficial.

#### **4.3 MEDIACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

En este apartado se relacionan los expedientes que quedaron pendientes de respuesta por las Administraciones públicas a 31 de diciembre de 2011.

##### **4.3.1 Por la Administración de la Comunidad Foral**

###### **Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud**

**Expediente:** 11/685

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia al Departamento de Fomento y Vivienda y al Ayuntamiento de Pamplona).

Queja: Dificultad de emancipación de una persona con daño cerebral adquirido, por la insuficiencia de recursos destinados a personas con discapacidad no severa.

###### **Departamento de Educación**

**Expediente:** 11/681

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con el recorrido establecido en una ruta de transporte escolar.

###### **Departamento de Fomento y Vivienda (2 casos)**

**Expediente:** 11/597

Materia: Vivienda.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Denegación de la calificación provisional de una vivienda protegida.

**Expediente:** 11/685

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia al Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud y al Ayuntamiento de Pamplona).

Queja: Dificultad de emancipación de una persona con daño cerebral adquirido por la insuficiencia de recursos destinados a vivienda para personas con discapacidad no severa.

###### **Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior**

**Expediente:** 11/632, 11/633, 11/635, 11/637, 11/640, 11/643, 11/646, 11/647, 11/653 y 11/662

Materia: Función pública.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la modificación de una convocatoria para la provisión de plazas de nivel E, consistente en reducir las plazas inicialmente convocadas.

##### **4.3.2 Por las Entidades Locales de Navarra**

###### **Ayuntamiento de Pamplona**

**Expediente:** 11/685

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia a los Departamentos de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud y de Fomento y Vivienda).

Queja: Dificultad de emancipación de una persona con daño cerebral adquirido, por la insuficiencia de recursos destinados a vivienda para personas con discapacidad no severa.

###### **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña**

**Expediente:** 11/602A

Materia: Bienestar social.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la denegación de una ayuda de asistencia social.

##### **4.3.3 Por otras administraciones y entidades públicas**

###### **Universidad Pública de Navarra**

**Expediente:** 11/456

Materia: Educación.

Tipo: Sugerencia.

Queja: Disconformidad con la titulación exigida para acceder a un título propio, ofrecido por la Universidad Pública de Navarra.

**ANEXO II. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE A 2011**

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone que:

*“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda.”*

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2011, cabe destacar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales ascienden a 1.176.885,80 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2010 al ejercicio 2011.

2. El estado de liquidación del presupuesto de gastos pone de manifiesto que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 932.784,17 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 79,26%** respecto del presupuesto consolidado.

3. En este ejercicio no se han generado remanentes de crédito para ser incorporados del ejercicio 2011 al ejercicio 2012.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.060.876,74 euros, lo que supone un **grado de realización del 90,14%**.

La razón es que, en la petición de fondos del último trimestre del ejercicio efectuada al Departamento de Economía y Hacienda, como contribución al cumplimiento del objetivo de déficit del 1,3% del PIB, la institución se comprometió a ahorrar un 12% del presupuesto de 2011 y, en consecuencia, para mejorar la liquidez del Gobierno de Navarra en el último trimestre, los fondos solicitados se redujeron en un 10% anual.

5. De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio (128.092,57 euros), que coincide con el superávit de financiación del ejercicio, ya que no ha habido créditos gastados financiados con remanente de tesorería, puesto que, tal y como se ha puesto de manifiesto, no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2010 al ejercicio 2011.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2011, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascienden a:

| Tipo de operación      | Créditos Definitivos | Obligaciones Reconocidas | % Ejecución   |
|------------------------|----------------------|--------------------------|---------------|
| Operaciones Corrientes | 1.077.167,34         | 885.523,27               | 82,21%        |
| Operaciones de Capital | 99.718,46            | 47.260,90                | 47,39%        |
| <b>TOTALES</b>         | <b>1.176.885,80</b>  | <b>932.784,17</b>        | <b>79,26%</b> |

Por tanto, el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 82,21%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 47,39%. Hay que señalar que estas cifras se mantienen

analizando el porcentaje de créditos comprometidos sobre los créditos definitivos, ya que, como se ha señalado anteriormente, en el ejercicio 2011 no hay remanentes de crédito a incorporar al ejercicio 2012.

| Tipo de operación      | Créditos Definitivos (1) | Créditos comprometidos (2) | (1)/(2)       |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| Operaciones Corrientes | 1.077.167,34             | 885.523,27                 | 82,21%        |
| Operaciones de Capital | 99.718,46                | 47.260,90                  | 47,39%        |
| <b>TOTALES</b>         | <b>1.176.885,80</b>      | <b>932.784,17</b>          | <b>79,26%</b> |

Por su parte, los pagos ordenados del ejercicio ascienden a 873.724,63 euros que, junto a las resultas de gastos, por importe de 59.059,54 euros, que han pasado al ejercicio 2012, totalizan 932.784,17 euros, es decir, el total de obligaciones reconocidas netas del ejercicio 2011.

A continuación, se analizan brevemente el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

## A) ESTADO DE GASTOS

En primer lugar, se presentan, relacionadas por capítulo económico de gastos, las cifras de presupuesto inicial, presupuesto definitivo y obligaciones reconocidas netas correspondientes al ejercicio 2011:

### Liquidación del Presupuesto de Gastos

Ejercicio 2011

| CAPÍTULOS  | PREVISIONES INICIALES | PREVISIONES DEFINITIVAS | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS |
|--|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| <b>1 Gastos de personal</b>                      | 713.733,47            | 713.733,47              | 622.480,80                     |
| <b>2 Gastos en bienes corrientes y servicios</b> | 324.900,00            | 324.933,87              | 228.846,53                     |
| <b>4 Transferencias corrientes</b>               | 38.500,00             | 38.500,00               | 34.195,94                      |
| <b>6 Inversiones reales</b>                      | 82.000,00             | 82.000,00               | 47.260,90                      |
| <b>7 Transferencias de capital</b>               | 0,00                  | 0,00                    | 0,00                           |
| <b>8 Activos financieros</b>                     | 6.000,00              | 6.000,00                | 0,00                           |
| <b>9 Pasivos financieros</b>                     | 11.752,33             | 11.718,46               | 0,00                           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                             | <b>1.176.885,80</b>   | <b>1.176.885,80</b>     | <b>932.784,17</b>              |

#### CAPÍTULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 713.733,47 euros, es decir, el 60,65% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 622.480,80 euros. Por tanto, el grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria del capítulo I es del 87,21% respecto al presupuesto consolidado.

#### CAPITULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 324.933,87 euros, lo cual representa el 27,61% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas, 228.846,53 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 70,43%.

Los gastos de este capítulo son los relativos al funcionamiento de la institución (como material de oficina, mantenimiento de edificios, comunicaciones, seguros, limpieza, suministros,...), activida-

des generales y de difusión y traducciones a euskera.

#### CAPITULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascienden a 38.500 euros, es decir, el 3,27% del presupuesto de gastos, mientras que el grado de realización es del 88,82%.

En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la Universidad Pública de Navarra.

#### CAPITULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado de 82.000 euros, este capítulo representa el 6,97% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas ascienden a 47.260,90 euros, lo cual supone un porcentaje de ejecución del 57,64%.

**B) ESTADO DE INGRESOS**

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,64% del total de los ingresos del ejercicio.

**Liquidación del Presupuesto de Ingresos**

Ejercicio 2011

| CAPÍTULOS                          | PREVISIONES INICIALES | PREVISIONES DEFINITIVAS | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS |
|------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>3 Tasas y otros ingresos</b>    | 100,00                | 100,00                  | 0,00                       |
| <b>4 Transferencias corrientes</b> | 1.076.933,47          | 1.076.933,47            | 969.240,12                 |
| <b>5 Ingresos patrimoniales</b>    | 100,00                | 100,00                  | 1.740,24                   |
| <b>7 Transferencias de capital</b> | 97.559,53             | 97.559,53               | 87.803,58                  |
| <b>8 Activos financieros</b>       | 2.092,80              | 2.092,80                | 2.092,80                   |
| <b>9 Pasivos financieros</b>       | 100,00                | 100,00                  | 0,00                       |
| <b>TOTAL GENERAL</b>               | <b>1.176.885,80</b>   | <b>1.176.885,80</b>     | <b>1.060.876,74</b>        |

Como se ha señalado anteriormente, los ingresos por transferencias han sido del 90% de lo presupuestado debido a que, desde la institución, para contribuir a mejorar la liquidez del Gobierno de Navarra en el último trimestre del ejercicio

2011, se solicitó que el 10% de los fondos no fuera transferido y se pudiera destinar a otros fines.

Por último, para una más completa información, en el cuadro siguiente ponemos de manifiesto la evolución presupuestaria seguida por la institución entre los años 2007 y 2012:

|             | Ppto. Inicial | Variación anual | Ppto. Definitivo | Variación anual | Gasto real   | Variación anual |
|-------------|---------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| <b>2007</b> | 1.247.358,19  |                 | 1.350.479,77     |                 | 1.149.066,30 |                 |
| <b>2008</b> | 1.239.759,41  | 0,61%           | 1.241.730,42     | 8,05%           | 978.136,63   | 14,88%          |
| <b>2009</b> | 1.240.633,04  | 0,07%           | 1.240.633,04     | 0,09%           | 1.032.259,79 | 5,53%           |
| <b>2010</b> | 1.240.120,05  | 0,04%           | 1.240.982,25     | 0,03%           | 955.971,50   | 7,39%           |
| <b>2011</b> | 1.176.885,80  | 5,10%           | 1.176.885,80     | 5,16%           | 932.784,17   | 2,43%           |
| <b>2012</b> | 822.059,03    | 30,15%          | 822.059,03       | 30,15%          |              |                 |

|                              |              |               |               |
|------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Variación 2011 / 2007</b> | <b>5,65%</b> | <b>12,85%</b> | <b>18,82%</b> |
|------------------------------|--------------|---------------|---------------|

|                              |               |               |
|------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Variación 2012 / 2007</b> | <b>34,10%</b> | <b>39,13%</b> |
|------------------------------|---------------|---------------|

Como puede verse, la institución ha reajustado su presupuesto un -39,13% desde 2007 hasta 2012, con el fin de incrementar su eficiencia o ratio de mayor rendimiento al menor coste.