



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

IX Legislatura

Pamplona, 13 de abril de 2016

NÚM. 51

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, correspondiente al año 2015 (Pág. 2).

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

Informe anual de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, correspondiente al año 2015

En sesión celebrada el día 4 de abril de 2016, 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 2015.

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

Pamplona, 4 de abril de 2016.

El Presidente: Ainhoa Aznárez Igarza.

Informe anual de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, correspondiente al año 2015.

ÍNDICE.

Presentación.

Capítulo I. Introducción.

Capítulo II. Quejas.

- 2.1. Datos generales.
- 2.2. Administraciones públicas destinatarias de las quejas.
- 2.3. Quejas admitidas.
- 2.4. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros altos comisionados parlamentarios de las Comunidades Autónomas para la defensa de los derechos de los ciudadanos.
- 2.5. Quejas investigadas. resultado de las investigaciones.
- 2.6. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas.
- 2.7. Grado de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas.

2.8. Grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. índice de eficiencia.

2.9. Distribución y relación de quejas presentadas por materias.

Capítulo III. Actuaciones de oficio.

3.1. Datos generales.

3.2. Actuaciones de oficio más relevantes.

3.2.1. Atención sanitaria a los menores de edad que padecen Daño Cerebral Adquirido.

3.2.2. Nuevos tratamientos para enfermos de hepatitis C.

3.2.3. Funcionamiento del Centro de Observación y Acogida (COA) Beloso Alto, dependiente del Departamento de Políticas Sociales.

3.2.4. Exhibiciones de aves rapaces y autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

3.2.5. Modificación del concepto de familia numerosa.

3.2.6. Recomendaciones dirigidas al Departamento de Salud sobre el informe de Urgencias Hospitalarias elaborado por los Defensores del Pueblo.

3.2.7. Modificación de la exención del Impuesto de Circulación a vehículos de personas con discapacidad.

3.2.8. Supresión retroactiva del Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 y de las ayudas de subsidiación de préstamos para la adquisición de vivienda y otros fines.

3.2.9. Deterioro de aceras y medianas de un barrio de Pamplona.

3.2.10. Denegación de la solicitud de devolución del importe de matriculación anulada.

3.2.11. Peligro detectado en el túnel de Larrakaitz (Sunbilla) por la formación de charcos.

3.2.12. Incumplimiento de la Directiva comunitaria y Convenios Internacionales en materia de contaminación atmosférica.

3.2.13. Emisión indebida de providencias de apremio por la Hacienda Tributaria de Navarra.

3.2.14. Cambio de rotulaciones viarias en las vías urbanas de Pamplona y adecuación a la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona.

3.2.15. Discriminación de librerías en la compra de libros para el Programa de Gratuidad de libros de texto escolares.

3.2.16. Solicitud al Pleno del Ayuntamiento de Tafalla de la adopción de una Declaración Institucional relativa al fallecimiento de un menor, a consecuencia de una agresión.

3.2.17. Falta de examinadores de carnet de conducir en Navarra.

3.2.18. Copago farmacéutico en situaciones de necesidad económica.

3.2.19. Modificación de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de la renta de inclusión social, para la supresión del requisito de "residencia legal en territorio español".

3.2.20. Inspección sobre las condiciones del servicio prestado en una residencia de San Martín de Unx.

3.2.21. Supresión del uso especial en el régimen de los Montepíos de los funcionarios públicos de las Administraciones públicas de Navarra.

3.2.22. Gratuidad de los teléfonos 112 (emergencias), 091 (policía nacional) y 092 (policía municipal):

3.2.23. Solicitud de que se acelere el análisis de las pruebas de un proceso judicial, relacionadas con el fallecimiento de su hijo menor de edad a causa de un disparo de carabina.

3.2.24. Posible vulneración de derechos constitucionales o falta de coherencia entre la normativa estatal y la comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales.

3.2.25. Imposibilidad de ejercer el derecho a voto debido a la incompatibilidad de los plazos legales establecidos en el voto por

correo y los requisitos exigidos para votar desde el extranjero.

3.2.26. Arrepentimiento por un delito cometido.

3.2.27. Declaración del monte Ezkaba como espacio natural protegido.

3.2.28. Usufructo legal de fidelidad en la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra y rigurosidad del requisito del inventario en los plazos fijados.

3.2.29. Prolongación de la jubilación forzosa de los funcionarios públicos de las Administraciones públicas de Navarra hasta los 70 años de edad.

3.3. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra.

3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

3.3.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.

3.3.3. Sugerencias.

3.4. Petición de supresión del aforamiento de los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas.

3.5. Consideraciones sobre la vivienda pública en España. XXX jornadas de coordinación de los Defensores del Pueblo.

3.6. Inspecciones a centros.

Capítulo IV. Propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos.

4.1. Datos generales.

4.2. Contenido de las propuestas.

4.2.1. Propuesta para que se modifique el Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, en lo referente a las condiciones de acceso a las ayudas para la rehabilitación de viviendas.

4.2.2. Propuesta para que se rebaje la aportación de los propietarios de las bajeras a las obras del conjunto de la comunidad.

4.2.3. Propuesta para que sea desgravable el coste de la guardería cuando ambos progenitores trabajan y no se tiene ayuda ni acceso a la conciliación familiar-laboral.

4.2.4. Propuesta para la recuperación de ayudas a madres trabajadoras.

4.2.5. Propuesta para que se exima a las personas con discapacidad del pago de precios públicos por expedición de títulos y derechos de secretaría en las enseñanzas universitarias.

4.2.6. Propuesta para que los exámenes realizados por la UNED se adapten al tipo de limitaciones que tengan los alumnos con discapacidad.

Capítulo V. Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

5.1. Introducción.

5.2. Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales por materias.

5.2.1. Acceso a un empleo público.

5.2.2. Agricultura.

5.2.3. Bienestar social.

5.2.4. Bienes de las Administraciones públicas.

5.2.5. Cultura.

5.2.6. Deporte.

5.2.7. Derecho Civil Foral de Navarra.

5.2.8. Educación.

5.2.9. Elecciones. Administración electoral.

5.2.10. Euskera.

5.2.11. Extranjería.

5.2.12. Función pública.

5.2.13. Funcionamiento de las entidades locales.

5.2.14. Hacienda pública.

5.2.15. Industria.

5.2.16. Justicia.

5.2.17. Juventud.

5.2.18. Medio ambiente.

5.2.19. Memoria histórica.

5.2.20. Obras públicas.

5.2.21. Protección de datos de carácter personal.

5.2.22. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

5.2.23. Sanidad.

5.2.24. Seguridad ciudadana.

5.2.25. Servicios públicos.

5.2.26. Trabajo.

5.2.27. Tráfico y seguridad vial.

5.2.28. Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

5.2.29. Turismo.

5.2.30. Urbanismo.

5.2.31. Vivienda.

5.3. Grado de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas.

Capítulo VI. Informes y comparecencias parlamentarias.

6.1. Informes especiales a iniciativa propia.

6.2. Informes y comparecencias a petición del Parlamento de Navarra.

6.3. Otros informes.

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.

7.2. Cumplimiento del deber de colaboración. mención de las administraciones no colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra.

Capítulo VIII. La relación directa de la institución con los ciudadanos.

8.1. La oficina de atención ciudadana. las consultas al Defensor del Pueblo de Navarra.

8.1.1. Datos generales.

8.1.2. Listado de consultas por materias.

8.1.3. Desglose de las consultas.

8.2. Contacto con la sociedad civil.

Anexo. Liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2015.

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a los ciudadanos la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.
- d) La mejora de los servicios públicos que prestan a los ciudadanos la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.
- e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos con el interés general al que sirven las Administraciones Públicas de Navarra.
- f) La información y la asistencia a los ciudadanos para un mejor ejercicio de sus derechos ante las Administraciones públicas.
- g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los Parlamentarios Forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellas o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de los ciudadanos.
- h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las Administraciones o poderes públicos del Estado.

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2015 permite la rendición de cuentas al Parlamento de Navarra de la actividad principal que ha realizado la institución en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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

3. Durante el año 2015, la actividad de la institución se ha elevado a **2.791** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las **1.546 quejas** presentadas (que han dado lugar a **972 expedientes de queja** gestionados).
- Las **1.193 consultas** atendidas.
- Las **31** actuaciones de oficio gestionadas (de ellas, **30 realizadas** en el año 2015).
- Las **13** propuestas de mejora de los servicios públicos gestionadas (**6 de ellas presentadas** en el año).
- **5 comparecencias** en el Parlamento de Navarra.
- **3 informes**, uno de ellos elaborados a petición del Parlamento de Navarra, y dos a iniciativa propia.

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

Esta supervisión se ha traducido en 652 investigaciones sobre las Administraciones públicas: 607 con motivo de las quejas presentadas, 31 con ocasión de las actuaciones de oficio, 11 con motivo de las propuestas ciudadanas y 3 con motivo de los informes elaborados.

Dicha supervisión ha dado lugar a **396 resoluciones**, que contienen **338** recomendaciones, **86** recordatorios de deberes legales, **104** sugerencias y **32** mediaciones, que la institución les ha hecho llegar en 2015 como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, se concreta en **560** decisiones puestas en conocimiento de las Administraciones e instituciones en defensa de los derechos de los ciudadanos.

5. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2015, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **7.933** personas¹.

Solo tras las quejas presentadas, se encuentran **6.431** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención. Y tras las consultas, la cifra de personas es de **1.496** que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

6. El contenido de las **1.546** quejas recibidas en 2015 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Así, en orden descendente de mayor a menor, las once materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2015 han sido las de: euskera, tráfico, acceso a un empleo público, bienestar social, función pública, educación, sanidad, medio ambiente, hacienda, urbanismo y vivienda.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **euskera**, se presentaron 610 quejas, entre las que destacan las 592 quejas que solicitaban que los servicios de salud que se prestan en Etxarri Aranzatz se presten también en esta lengua cooficial en la zona vascófona a los vascoparlantes que así lo deseen.

En segundo lugar, se sitúan las quejas referentes a **tráfico**, con 188 quejas. De ellas, 146 se referían a la escasez de examinadores del carné de conducir en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra y a la excesiva tardanza en la realización de dichas pruebas.

La tercera posición la ocupan las quejas relativas a acceso a un **empleo público**, que son aquellas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Las quejas presentadas se refieren, principalmente, a la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal y al desacuerdo con la exigencia por el Departamento de Educación del nivel C1 de inglés como requisito de acceso a las oposiciones docentes para el cuerpo de maestros.

En cuarto término, se sitúan las quejas referentes a **bienestar social, asuntos sociales o derechos sociales**. Este año, la mayor parte de las quejas recibidas ha tenido que ver con la protección de la infancia y la adolescencia y las personas mayores de edad. También se han seguido presentando quejas sobre la renta de inclusión social (RIS) y sobre la protección de las personas con discapacidad.

En un quinto lugar, se sitúan las quejas de **función pública**, que son aquellas que se presentan por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra. Las quejas presentadas se refieren, principalmente, a la falta de reconocimiento y retribución de determinados complementos, y al desacuerdo con la integración en el Sistema Nacional de Salud de los funcionarios de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

La sexta materia es **educación**, entre las que destacan las quejas relativas a la atención de alumnos con necesidades educativas especiales, el desacuerdo con las sanciones disciplinarias impuestas a alumnos en materia de convivencia escolar, y la denegación por el Departamento de Educación de becas de estudios, transporte o residencia. También destaca la disconformidad de un

¹ No se cuentan en esta cifra las 108.091 firmas que los promotores de la queja afirmaron que se habían presentado a través de la plataforma change.org contra una exposición autorizada por el Ayuntamiento de Pamplona y celebrada en un local de este, sito en la actual Plaza de la Libertad.

grupo de padres con la distribución de los grupos del segundo ciclo de educación infantil que se ha realizado en las nuevas instalaciones del colegio público de Sarriguren para el curso 2015-2016, porque, a su juicio, se entorpece la marcha normal del curso y no se garantiza la seguridad física del alumnado. En esta queja se presentaron 4.142 firmas a través de la plataforma change.org.

En **sanidad**, destacan las quejas relacionadas con las listas de espera (sobre todo, en la especialidad de traumatología) y la disconformidad con la atención clínica recibida.

En **medio ambiente**, predominan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por la contaminación acústica de bajeras de jóvenes y negocios de hostelería. Asimismo, se han presentado quejas relativas a los residuos y a la denegación de la información ambiental o la limitación de la participación ciudadana.

En noveno lugar, figura la materia de **hacienda**. En esta materia han predominado las quejas referentes a los tributos de la Hacienda Foral de Navarra (fundamentalmente, sobre el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas), así como las referentes al incremento de la contribución urbana, tras la modificación de los valores catastrales.

La décima materia es **urbanismo**, donde destacan las quejas relativas a la inactividad de los ayuntamientos en la adopción de medidas de protección de la legalidad ante los posibles incumplimientos de la normativa urbanística denunciados por los ciudadanos, así como el desacuerdo de algunos propietarios con la aprobación de determinadas ordenaciones urbanísticas que les afectan por parte de los municipios.

En undécimo lugar se sitúa la materia de **vivienda**, cuyas quejas se refieren, principalmente, a la denegación de las ayudas públicas a la compra o al arrendamiento de vivienda. Entre ellas, destacan las quejas relativas a la disconformidad de varios ciudadanos con la reclamación por el Departamento de Fomento del reintegro de una cantidad correspondiente a una subvención destinada a la compra de una vivienda protegida, que no les había sido directamente abonada a ellos, sino a la promotora de la vivienda.

7. Desde el punto de vista cualitativo, los ciudadanos han presentado varias quejas que conviene destacar por su importancia. Son:

- Aquellas en que las Administraciones incumplen la normativa aplicable, como ocurre con los embargos de la renta de inclusión social, a pesar del carácter inembargable de esta prestación, otorgado por el Parlamento de Navarra, dejando a los ciudadanos más vulnerables en situación de desprotección económica; o en procedimientos sancionadores de tráfico y otras materias; o en los procedimientos de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento anormal de los servicios públicos, en que se aprecia la mala práctica sistemática de no estimar casi ninguna reclamación y de remitir la solución a la vía judicial, por razones pecuniarias.

- Aquellas en que las Administraciones, ante situaciones personales y familiares urgentes o excepcionales, se demoran en dar una respuesta pronta y válida, o, finalmente, pudiendo adoptar soluciones legales igualmente válidas y adaptadas al caso particular deniegan las pretensiones de los solicitantes con argumentos poco sólidos de “trato desigual injustificado” o de que, de hacerlo incurrirían en “prevaricación”, cuando lo cierto es que el ordenamiento jurídico también las faculta y obliga para actuar en pro de la justicia y de la equidad y de dar a cada uno lo suyo.

- Aquellas en que las Administraciones se amparan en una normativa cuya aplicación produce resultados injustos a los particulares. Así ocurre con la negativa a devolver los precios públicos satisfechos en casos de anulación de matrículas en centros educativos; la doble tasa de basura que se gira por el ejercicio de una actividad profesional en el domicilio; la repercusión del

impuesto de plusvalías a los adquirentes de inmuebles como sustitutos del contribuyente...; o cuando la Administración se ampara en la existencia de un recurso administrativo interpuesto por el ciudadano ante órganos administrativos externos para denegar el preceptivo informe al Defensor del Pueblo de Navarra o para no aceptar sus resoluciones, perjudicando al ciudadano que interpone la queja.

- Aquellas en que las Administraciones públicas no atienden el derecho de los ciudadanos a una buena administración de sus asuntos, por incumplir el deber legal de informar a los ciudadanos, por no resolver sus solicitudes y recursos en el plazo establecido, por no prestar un trato respetuoso y cortés, o por no facilitar la información solicitada, bien sea esta pública, bien sea la que le afecta directamente como interesado.

- Aquellas en que los principales afectados son las personas más vulnerables, con escasas posibilidades para defenderse, como pueden ser los menores en situación de desprotección, incluso bajo la guarda y custodia de la Administración, los menores en centros de observación y acogida, las personas mayores internadas en centros residenciales, los internos en centros penitenciarios, etcétera.

- Aquellas que las Administraciones actúan sin realizar una valoración individualizada de los hechos y circunstancias concurrentes, o de una manera desproporcionada, como ocurre con el incremento de tarifas de las residencias, la reducción unilateral y de oficio de ayudas sociales sin haber cambiado las circunstancias personales y familiares, la retirada por la grúa municipal de vehículos estacionados en las zonas de estacionamiento limitado, o el cobro a comerciantes de las tarifas por utilizar el dominio público de las zonas de estacionamiento limitado.

- Aquellas en las que se aprecia una pasividad o incapacidad de las Administraciones para resolver de forma efectiva los problemas de ruidos que los ciudadanos sufren en sus domicilios, con vulneración de su derecho a la intimidad personal y familiar y del derecho al descanso. Precisamente, este problema ha llevado al Defensor del Pueblo de Navarra a proponerlo como tema único a abordar en las XXXI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, a celebrar en Pamplona en septiembre de 2016, bajo el título "La invasión del domicilio por ruidos: La inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica".

8. El mayor número de las quejas presentadas en 2015 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 987 quejas, que representan el 63,8% del total.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 241 quejas, que representan el 15,6% del total.

Le siguen las quejas dirigidas a la Administración del Estado, que se elevan a 236, lo que representa un 15,3%.

9. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, la principal vía ha sido la personación en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (62,7%). En segundo lugar, están las quejas presentadas a través de internet (29%). Le sigue la remisión por correo ordinario (7,8%).

10. De las quejas gestionadas, un 84,2% han sido **admitidas a trámite** por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 75 quejas han sido remitidas a la Defensora del Pueblo de España, por tratarse de asuntos de su competencia.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha realizado **607 investigaciones** sobre las Administraciones.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 497 casos o expedientes (es decir, en un **81,9%** del número total de expedientes de queja investigados).

Así, la institución, con motivo de las quejas, ha emitido un total de 302 recomendaciones (61,9%), 101 sugerencias (20,7%), ocho de ellas normativas, y 85 recordatorios de deberes legales (17,4%).

Por materias, es "acceso a un empleo público" la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron (64 resoluciones). Le siguen, por este orden: medio ambiente (38 resoluciones), educación (36), función pública (35) y bienestar social (34). Hacienda es otra de las materias destacadas (32 resoluciones), por delante de sanidad (23), urbanismo (21), tráfico (13), vivienda (13 resoluciones) y responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (11 resoluciones).

11. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del **62,3%**. Se incluyen en este porcentaje, por un lado, la aceptación de las resoluciones emitidas tras la investigación, y, por otro lado, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la sola intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información.

Como Administraciones públicas no colaboradoras con la institución, se mencionan cinco: Ayuntamiento de Azagra, Ayuntamiento de Burlada, Ayuntamiento de Cabanillas, Ayuntamiento de Los Arcos y Concejo de Murugarren.

12. La institución ha realizado este año **30 actuaciones de oficio**. Se trata de expedientes que incoa el Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de hechos que entiende que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial o mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra o mediante una petición de actuación a la Defensora del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De estas actuaciones de oficio, cinco han versado sobre **bienestar social**, entre las que destacan la comprobación del funcionamiento de los centros de menores (Centros de Observación y Acogida), la modificación del concepto de familia numerosa, la supresión del requisito de residencia legal en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de renta de inclusión social, y la supervisión de la atención dispensada en una residencia de ancianos.

Cuatro actuaciones de oficio han versado sobre **sanidad**: una, sobre la atención a niños con daño cerebral adquirido; otra, sobre los tratamientos para enfermos de hepatitis C; otra, sobre las urgencias hospitalarias; y otra, sobre el copago farmacéutico.

En materia de **justicia**, se realizaron tres actuaciones: una, sobre el desamparo institucional ante la muerte violenta de un menor; otra, relativa a la demora en la realización de una prueba pericial balística por la muerte de otro menor; y otra, por la posible vulneración de derechos constitucionales o la falta de coherencia entre la normativa estatal y la comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales.

Otras tres actuaciones han versado sobre **medio ambiente**: una de ellas ha sido sobre la falta de autorización para exhibiciones de aves rapaces; otra, por el incumplimiento de la normativa comunitaria de ruidos; y la última, sobre la declaración del monte Ezkaba como espacio natural protegido.

Asimismo, se realizaron otras actuaciones de oficio acerca de:

- La negativa a devolver el importe de matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra.
- La discriminación a las librerías respecto a las editoriales en la compra de libros por los centros educativos.
- La supresión del servicio de asistencia sanitaria de los montepíos a los funcionarios públicos.
- La prolongación de la edad forzosa a los funcionarios.
- La modificación del Impuesto de Circulación para vehículos de personas con discapacidad.
- La emisión indebida de providencias de apremio por la Hacienda Tributaria de Navarra.
- El mal estado de las aceras y medianas de un barrio de Pamplona.
- El peligro por los charcos existentes en el túnel de Larrakaitz en Sunbilla.
- El arrepentimiento de dos personas que cumplen condena en centros penitenciarios.
- La exigencia (formalista y excesiva) de inventario en el usufructo legal de fidelidad.
- Las dificultades para ejercer el derecho al voto por correo en las elecciones generales de 20 de diciembre de 2015.
- Las rotulaciones viarias de calles de Pamplona únicamente en castellano.
- La gratuidad de los teléfonos 112, 091 y 092.
- La escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra.
- El Plan estatal de Vivienda 2009-2012.

Como en años anteriores, la institución ha valorado la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra. No se trata de una valoración general o sociológica, sino dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las Administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

Con motivo de estas actuaciones de oficio, la institución formuló 36 recomendaciones, 24 sugerencias, 7 sugerencias normativas y un recordatorio de deberes legales en 15 actuaciones de oficio. De esas 15 actuaciones, las Administraciones públicas destinatarias aceptaron nueve y no aceptaron cinco, quedando una pendiente de respuesta en el momento de cierre de este informe.

En tres casos, tras valorar la información aportada por la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar, por el momento, una nueva medida. En otras seis actuaciones de oficio se consideraron atendidas con la comunicación de la investigación a la Administración, y en seis de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de otras instituciones y Administraciones públicas, por considerar el asunto de su competencia. Así, tres fueron remitidas a la Defensora del Pueblo de España, dos a la Delegada del Gobierno de España en Navarra (una de ellas también se remitió a la Dirección General de Tráfico) y una al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

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

Con las 6 **propuestas ciudadanas de mejora** presentadas en 2015, se eleva a **287** la cifra de propuestas ciudadanas desde que se puso en marcha esta iniciativa en pro de la participación y la colaboración ciudadanas.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos han propuesto que:

- Se modifique el Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, en lo referente a las condiciones de acceso a las ayudas para la rehabilitación de viviendas.
- Se rebaje la aportación de los propietarios de las bajeras a las obras del conjunto de la comunidad de vecinos.
- Se desgrave el coste de la guardería cuando ambos progenitores trabajan y no se tiene ayuda ni acceso a la conciliación familiar-laboral.
- Se restablezca la ayuda por maternidad para mujeres con hijos menores de tres años cuando realicen una actividad por cuenta ajena o propia.
- Se exima a las personas con discapacidad del pago de precios públicos por expedición de títulos y derechos de secretaría en las enseñanzas universitarias.
- Se adapten los exámenes realizados por la UNED al tipo de limitaciones que tengan los alumnos con discapacidad.

Si a las seis propuestas presentadas en el año 2015, se añaden las siete que, a 31 de diciembre de 2014, se encontraban en tramitación, el número de propuestas gestionadas en el año 2015 se eleva a trece.

De las trece propuestas gestionadas en 2015, la institución apreció que la Administración competente aceptó directamente una de ellas; otras tres fueron remitidas a la Defensora del Pueblo de España, por versar sobre materias de su competencia; en dos no se apreció inicialmente ninguna vulneración de derechos; y, por último, otras tres no fueron aceptadas por la Administración.

En cuatro de los casos gestionados, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó una resolución favorable a la propuesta, de los que las Administraciones aceptaron tres y no aceptaron la otra.

14. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido 1.193 **consultas** de los ciudadanos.

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

Han predominado las consultas en materia de **bienestar social**. Los ciudadanos han planteado consultas sobre la protección de menores, la renta de inclusión social (RIS), y el ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias para personas mayores.

El segundo grupo de consultas es el relativo a la **sanidad**, donde, principalmente, se consultó sobre las listas de espera y el desacuerdo con la asistencia sanitaria dispensada.

En tercer lugar, están las consultas relativas a Hacienda, donde predominan las consultas sobre los tributos del Gobierno de Navarra y los tributos de las entidades locales

Asimismo, se han planteado, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de educación, urbanismo, garantías de derechos (derecho a una respuesta, acceso a la información, transparencia...), justicia, medio ambiente y consumo.

15. Los **informes monográficos** elaborados en el año 2015 han sido **tres**:

- **Dos** lo han sido a iniciativa propia: uno, sobre el sujeto pasivo del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos (impuesto de plusvalías) en las transmisiones onerosas; y otro, sobre

la protección de datos de carácter personal en general y los ficheros de las fuerzas y cuerpos de seguridad en particular.

-**Uno**, a iniciativa de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, sobre la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de servicios sociales, a la infancia y a la adolescencia en dificultad social.

16. Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha comparecido en **cinco** ocasiones ante el Parlamento de Navarra: dos, para exponer un resumen del informe anual; en otras dos, para exponer en dos de los informes monográficos mencionados; y, en otra ocasión, para participar en la ponencia sobre una proposición de Ley Foral de modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en relación con la extensión al personal contratado administrativo de la retribuciones que perciben los funcionarios públicos correspondientes al grado, la antigüedad y la ayuda familiar.

Pamplona, 14 de marzo de 2016.

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2015.

El contenido del informe se desglosa en **ocho** capítulos.

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

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

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

Asimismo, se detallan las inspecciones realizadas por el Defensor del Pueblo de Navarra o el personal a su servicio a diferentes centros, con el fin de comprobar el cumplimiento de los derechos de las personas internas o residentes en los mismos.

En este capítulo se da cuenta de la petición de la supresión del aforamiento de los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas, efectuada por el Defensor del Pueblo de Navarra junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Diputado del Común y el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana. También se relacionan las consideraciones efectuadas por todos los Defensores del Pueblo sobre la vivienda pública en España.

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

El **Capítulo V** recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las

Administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se refleja el grado de aceptación o rechazo de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las Administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

El **Capítulo VI** menciona los informes elaborados por la institución, a iniciativa propia o del Parlamento de Navarra, y las comparecencias ante este último.

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

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

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

CAPÍTULO II. QUEJAS

2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas gestionadas durante el año 2015 en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra son los siguientes:

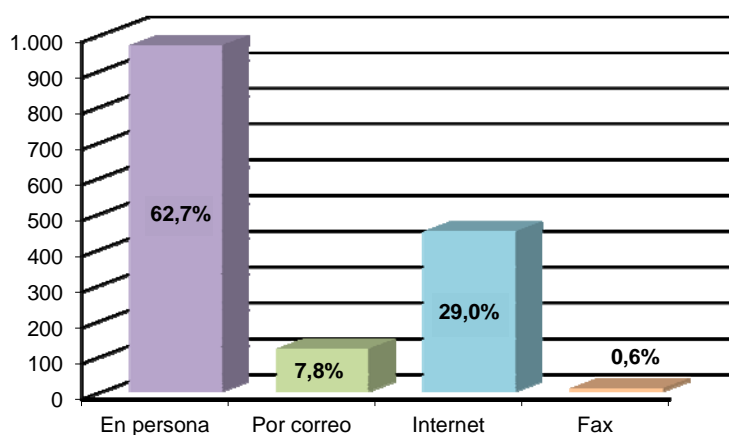
1. El número total de quejas presentadas fue de 1.546.
2. El número total de expedientes de queja gestionados fue de 972.

Como puede verse, el número de expedientes de queja gestionados es inferior al de quejas presentadas. Esto obedece a que se han presentado dos asuntos con un elevado número de quejas detrás: el primero de ellos, la solicitud de que los servicios de salud que se prestan en Etxarri Aranatz se presten en euskera, en que se presentaron 592 quejas; y el segundo, la escasez de examinadores del carné de conducir en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra y la excesiva tardanza en la realización de dichas pruebas, en que se presentaron 146 quejas.

3. A fecha 31 de diciembre de 2015, quedaron **resueltos** 813 expedientes de queja, que representan el 83,6% de los gestionados. De este modo, los expedientes de queja pendientes de resolución a esa fecha eran 159.

4. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, la principal vía ha sido la personación directa en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (62,7%). En segundo lugar, están las quejas presentadas por internet (29%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (7,8%).

MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, es de 6.431 personas.

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

6. 2015 ha sido el segundo año con mayor número de quejas presentadas desde la puesta en marcha de la institución en el año 2001, tras 2014, en que se presentaron 2.742 quejas.

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de quejas presentadas	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Número de quejas gestionadas	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

7. En cuanto a los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, estos han sido los

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

siguientes:

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas sobre las que versaron las quejas presentadas en 2015 son las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Nº quejas	%
FORAL	987	63,8%
LOCAL	241	15,6%
FORAL + LOCAL (*)	24	1,6%
ESTATAL	236	15,3%
JUDICIAL	13	0,8%
SOCIEDADES	13	0,8%
COLEGIOS PROFESIONALES	10	0,6%
ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL	6	0,4%
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA	4	0,3%
PARLAMENTO DE NAVARRA	1	0,1%
OTRAS / VARIAS	11	0,7%
TOTAL	1.546	100,0%

(*) Hay 24 quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

El mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 987 quejas, que representan el 63,8% del total.

Dirigidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 241 quejas, que representan el 15,6% del total.

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

En tercer lugar, se encuentran las quejas referidas a la actuación de la Administración del Estado, con un total de 236 quejas (15,3% del total).

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron 13 quejas (0,8%).

Las quejas referidas a sociedades privadas ajenas a la Administración fueron trece (0,8%): correos, entidades bancarias, clínicas privadas y empresas privadas.

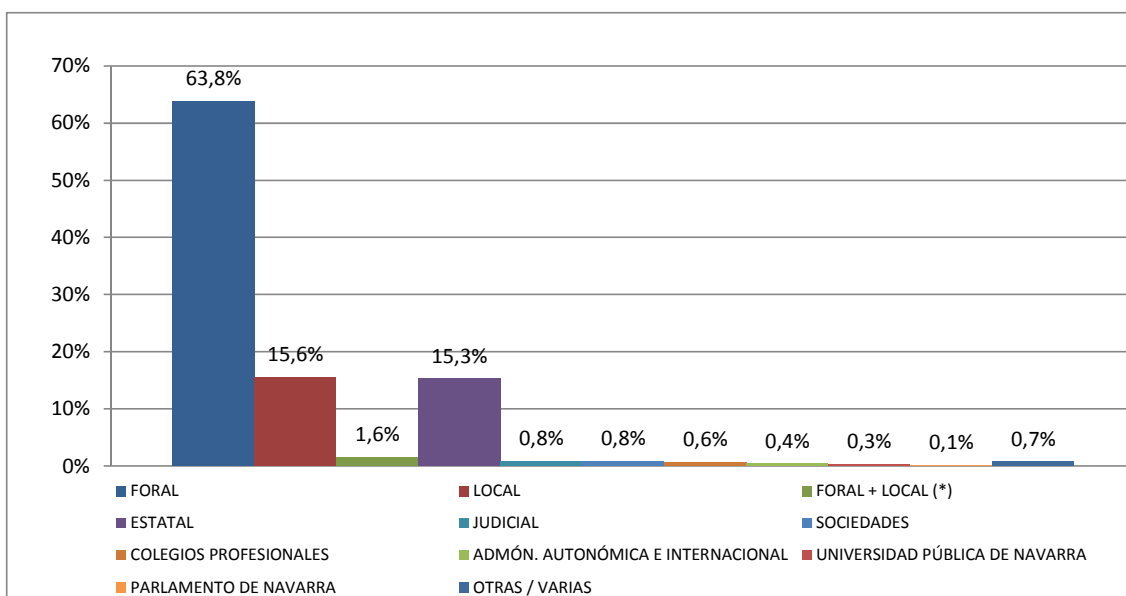
Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron diez (0,6%).

Se presentaron seis quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas y la Administración internacional (0,4%).

En cuatro quejas la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (0,3%).

En una de las quejas, la Administración destinataria fue el Parlamento de Navarra.

Por último, 11 quejas no hacían referencia a una Administración concreta o se referían a entes privados.



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

Departamentos	Nº quejas	%
Salud	639	64,2%
Educación	80	8,0%
Políticas Sociales (*)	45	4,5%
Derechos Sociales (*)	36	3,6%
Presidencia, Justicia e Interior	36	3,6%
Salud - Legislatura 2015-2019	29	2,9%
Educación - Legislatura 2015-2019	28	2,8%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	24	2,4%
Fomento (*)	22	2,2%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	17	1,7%
Hacienda y Política Financiera (*)	11	1,1%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local - Legislatura 2015-2019 (*)	10	1,0%
Desarrollo Económico (*)	8	0,8%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (*)	7	0,7%
Cultura, Deporte y Juventud	2	0,2%
Cultura, Turismo y R. Institucionales	1	0,1%
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	1	0,1%
TOTAL (**)	996	100,0%

(*) En estas 996 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 9 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

(**) También están incluidas 15 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, y 2 que afectan a un departamento y a la Administración del Estado.

Por **entidades locales**, las que recibieron más de cinco quejas fueron: Pamplona (54 quejas), Bera (15), Tudela (14), Aranguren (9), Azagra (6) y Zizur Mayor (6).

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

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 13 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (5) la que más quejas ha recibido.

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

Municipios (*)	
Abárzuza-Abartzuza	1
Ablitas	2
Adiós	1
Allo	1
Altsasu - Alsasua	3
Aranguren	9
Arano	1
Arellano	1
Arguedas	1
Artajona	5
Ayegui-Aiegi	2
Azagra	6
Barañáin - Barañain	3
Barillas	1
Baztan	2
Bera	15
Berrioplano-Berriobeiti	1

Berriozar	1
Bertizarana	5
Betelu	1
Burlada-Burlata	2
Cárcar	1
Cascante	1
Cáseda	2
Castejón	1
Cendea de Cizur	5
Cintruénigo	3
Corella	3
Cortes	2
Dicastillo	1
Echarri-Etxarri	2
Estella-Lizarra	2
Esteribar	3
Etxauri	1
Ezcabarte	2
Falces	3
Fitero	1
Funes	3
Garde	2
Garínoain	1
Huarte-Uharte	4
Igantzi	1
Iturmendi	1
Larraun	1
Lekunberri	1
Los Arcos	1
Luquin	1
Marcilla	1
Mendavia	2
Metauten	1
Monreal-Elo	1
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar)	3
Obanos	1
Olazti-Olazagutia	1
Olite-Erriberri	3
Olóriz-Oloritz	1
Oteiza de la Solana	1
Pamplona - Iruña	54
Peralta-Azkoien	1
Puente la Reina-Gares	2
Pueyo	1
Romanzado	2
San Adrián	3
San Martín de Unx	2
Sangüesa-Zangoza	1

Sorlada	1
Tafalla	4
Tudela	14
Valle de Egüés	3
Viana	3
Villatuerta	1
Yesa	2
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	6
Zúñiga	1
TOTAL	232

Concejos	
Arlegui	4
Artica	1
Lizarraga	1
Murugarren	1
Oieregi	1
TOTAL	8

Mancomunidades	
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Mairaga	1
Mancomunidad de Sakana	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	2
Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Salud de Etxarri-Aranatz	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
TOTAL	13

TOTAL (**)	253
-------------------	------------

(*) Denominación oficial según el nomenclator consultado del Gobierno de Navarra.

(**) En estas 256 quejas están incluidas 15 quejas que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

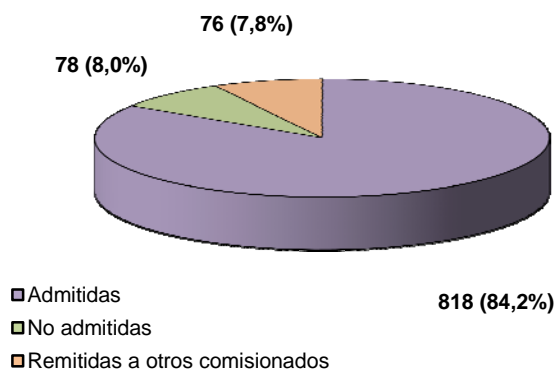
También están incluidas 5 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

A estas 253 quejas hay que añadir tres que se refieren a las entidades locales de Navarra en general, sin especificar ninguna.

2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 818, lo que representa un porcentaje de un 84,2% respecto del total de expedientes de queja gestionados (972).

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



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 (un 8% de los expedientes gestionados) en los que, a pesar de los esfuerzos realizados, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos, por, entre otras, las siguientes causas:

- Appreciar o considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (16 casos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja planteada (12 casos)
- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (8 supuestos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (8 supuestos).
- Reiterar un asunto ya tratado y finalizado anteriormente (8 casos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (7 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (6 supuestos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (5 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (4 supuestos).
- Haber transcurrido el plazo de un año previsto en la Ley Foral para plantear la queja (un supuesto).

- Apreciar que existe un perjuicio a terceros (un supuesto).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (un supuesto).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (un supuesto).

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

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

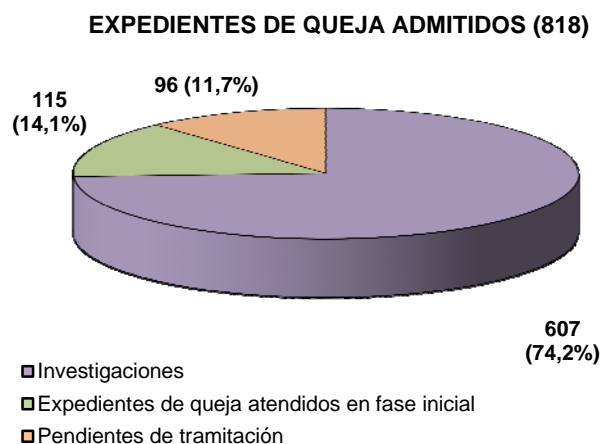
Del total de quejas presentadas este año (1.546), 76 se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia. A la Defensora del Pueblo de España se le remitieron 75 quejas, que versaban sobre asuntos que se entendían de la competencia estatal. La otra queja fue remitida al Justicia de Aragón.

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

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

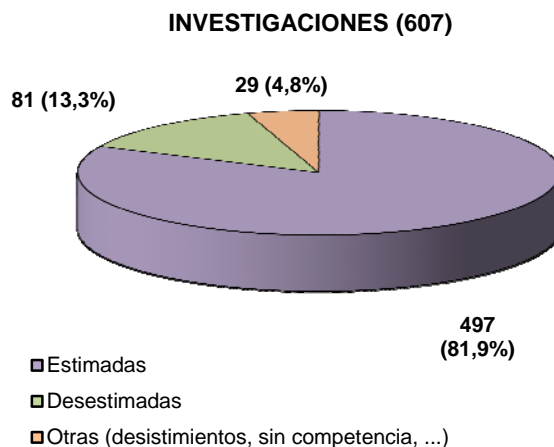
Las 818 expedientes de queja admitidos dieron lugar a la realización de 607 investigaciones por el Defensor del Pueblo de Navarra (un 74,2% del total de admitidas).

De esos 818 expedientes de queja admitidos, 115 fueron atendidos en fase inicial, resolviéndose la cuestión planteada por los ciudadanos sin necesidad de incoar una investigación. Y también de esos 818 expedientes, 96 se encontraban pendientes de tramitación al 31 de diciembre.



Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente en 377 expedientes de queja.
- En otros 120 de expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra con su investigación dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.
- En otros 81 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración competente de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente las cuestiones de fondo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró con detalle a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos conforme al ordenamiento jurídico.
- 29 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja o por apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra u otras causas que llevaron a concluir la intervención de este.



Como puede verse, bien porque tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (377 casos), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (120 casos), la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra produjo que se solventaran positivamente, a criterio de éste, 497 casos planteados e investigados, quedando estimadas total o parcialmente las quejas de los ciudadanos.

Esta cifra conjunta de 497 quejas estimadas por una u otra vía representa el 81,9% de las quejas investigadas.

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 377 expedientes de queja en que el Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente tras la investigación, dieron lugar a sus correspondientes resoluciones (377, por tanto), comprensivas, a su vez, de un total de 488 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

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

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

- a) En el capítulo V de este informe.
- b) En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe correspondiente a 2015.

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

Materia	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL 2015	Nº Resoluciones
EUSKERA	2	2	4	2	10	6
TRAFICO	13	3	1	0	17	13
ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	62	7	5	1	75	64
BIENESTAR SOCIAL	26	9	13	0	48	34
FUNCIÓN PÚBLICA	29	13	5	0	47	35
EDUCACIÓN	30	3	14	2	49	36
MEDIO AMBIENTE	27	20	9	1	57	38
SANIDAD	9	8	10	0	27	23
HACIENDA	26	2	8	2	38	32
URBANISMO	19	3	3	0	25	21
VIVIENDA	9	1	5	0	15	13
JUSTICIA	3	0	0	0	3	3
SEGURIDAD CIUDADANA	2	1	1	0	4	4
SERVICIOS PÚBLICOS	5	1	4	0	10	9
FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES	4	2	2	0	8	8
EXTRANJERÍA	1	0	0	0	1	1
TRABAJO	3	0	0	0	3	3
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	15	3	0	0	18	11
OBRAS PÚBLICAS	0	0	5	0	5	3
TRANSPARENCIA	2	1	0	0	3	2
AGRICULTURA	3	1	1	0	5	4
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	1	0	0	2	1
TURISMO	2	0	0	0	2	1
BIENES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	2	1	1	0	4	4
CULTURA	1	2	1	0	4	3
DEPORTE	0	1	1	0	2	1
MEMORIA HISTÓRICA	1	0	0	0	1	1
INDUSTRIA	4	0	0	0	4	2
JUVENTUD	1	0	0	0	1	1
TOTAL	302	85	93	8	488	377

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 302 recomendaciones (el 61,9% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias, con 101 (20,7%), ocho de ellas normativas.

Los recordatorios de deberes legales son 85 (17,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en más de 8 de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 17% de los casos, recuerda deberes legales.

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

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

- El Departamento de Educación: 104 resoluciones (de ellas, 38 corresponden al Departamento de Educación configurado tras las elecciones de mayo de 2015).
- El Departamento de Salud: 52 resoluciones (28 de las cuales corresponden al Departamento de Salud de la legislatura 2015-2019).
- El Ayuntamiento de Pamplona: 30 resoluciones (de ellas, 19 corresponden al Ayuntamiento surgido tras las elecciones municipales de mayo).
- El Departamento de Derechos Sociales: 22 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, 22 resoluciones.
- El Departamento de Políticas Sociales: 16 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Bera: 15 resoluciones.
- El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: 14 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Aranguren: 14 resoluciones.
- El Departamento de Fomento: 12 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 10 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera: 10 resoluciones.

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

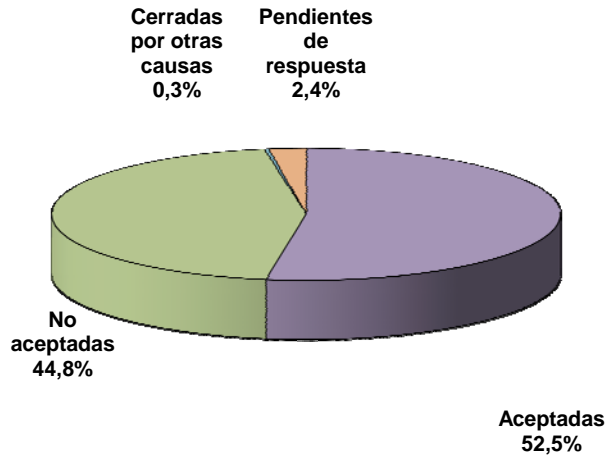
Del total de 377 expedientes de queja en que se formularon resoluciones de recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 367 de ellas (97,3%) en el momento de cierre de la redacción de este capítulo:

- En 198 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 52,5% del total.
- En otros 169 casos (44,8% del total), rechazó la propuesta.

Otro expediente se cerró por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

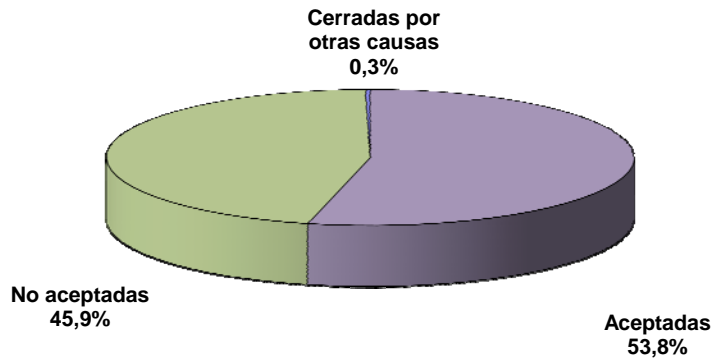
A la hora de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 9 resoluciones, que representan el 2,4% del total.

RESOLUCIONES DICTADAS EN 2015



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 53,8%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

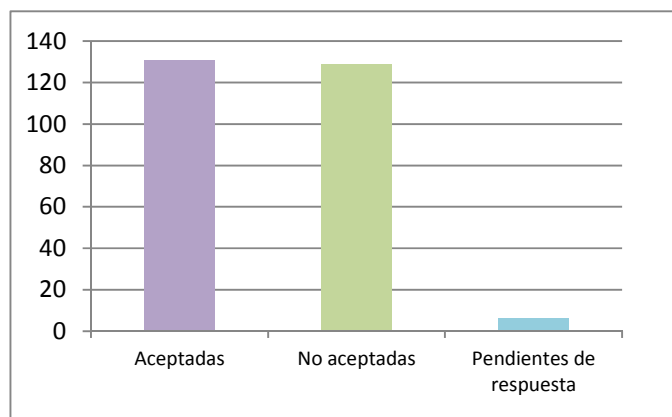
RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2015



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

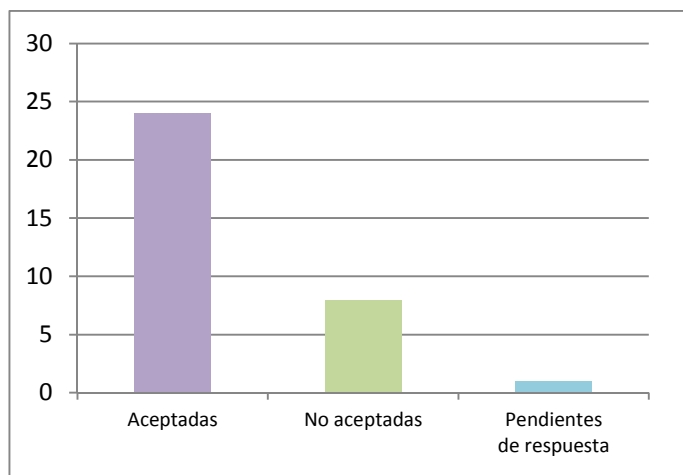
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones:

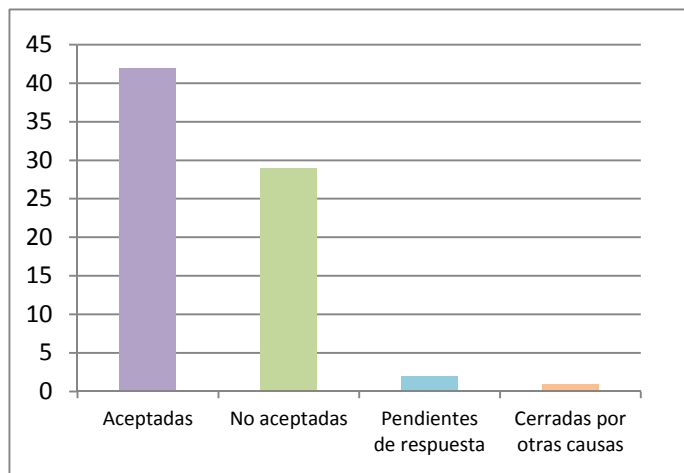


El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 50,4% sobre el total de respuestas de la Administración.

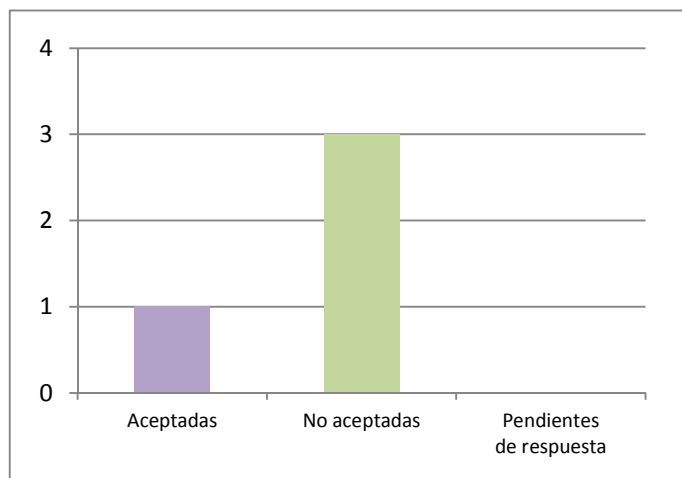
Recordatorios de deberes legales:



El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2015 se eleva al 75%.

Sugerencias:

El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración se eleva al 59,2%.

Sugerencias normativas:

El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 25% sobre el total de respuestas de la Administración.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2015, distinguiendo el tipo de Administración pública afectada, esto es, diferenciando entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Expedientes de queja con resolución dictada en 2015	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	215	117	96	1	1	54,7%	0,5%
Entidades locales	156	79	69	0	8	53,4%	5,1%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
Total	377	198	169	1	9	53,8%	2,4%

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2014, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con carácter previo a 2015 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían muy poco:

Expedientes de queja con resolución respondidos en 2015	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	250	129	118	2	1	52,2%	0,4%
Entidades Locales	179	91	80	0	8	53,2%	4,5%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
Total	435	222	202	2	9	52,4%	2,1%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada Administración. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas Administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2015 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas estas en el año 2015 o en años anteriores.

Resoluciones respondidas en 2015: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2015	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas s/respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019)	3	3	0	0	100,0%
Educación	66	43	23	0	65,2%
Salud	23	15	8	0	65,2%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	18	11	7	0	61,1%
Políticas Sociales	20	11	9	0	55,0%
Salud (legislatura 2015-2019)	22	12	10	0	54,5%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	6	3	3	0	50,0%
Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)	7	3	4	0	42,9%
Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	19	8	10	1	42,1%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	10	4	6	0	40,0%
Fomento	14	5	9	0	35,7%
Educación (legislatura 2015-2019)	26	9	17	0	34,6%
Presidencia, Justicia e Interior	9	0	9	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Zizur Mayor (legislatura 2015-2019)	5	5	0	0	100,0%
Aranguren (legislatura 2015-2019)	8	7	1	0	87,5%
Tudela (legislatura 2015-2019)	5	4	1	0	80,0%
Burlada (legislatura 2015-2019)	4	3	1	0	75,0%
Olite	4	3	1	0	75,0%
Pamplona - Iruña (legislatura 2015-2019)	19	9	10	0	47,4%
Pamplona - Iruña	14	5	8	1	35,7%
Estella - Lizarra (legislatura 2015-2019)	3	1	2	0	33,3%
Bera	15	0	15	0	0,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2015					52,4%

Como puede verse en el cuadro, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019), Educación y Salud. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior; Educación (legislatura 2015-2019); y Fomento.

En el caso de las entidades locales, las más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Zizur Mayor (legislatura 2015-2019), el Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2015-2019), el Ayuntamiento de Tudela (legislatura 2015-2019), el Ayuntamiento de Burlada (legislatura 2015-2019) y el Ayuntamiento de Olite. La menos receptiva ha sido el Ayuntamiento de Bera.

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

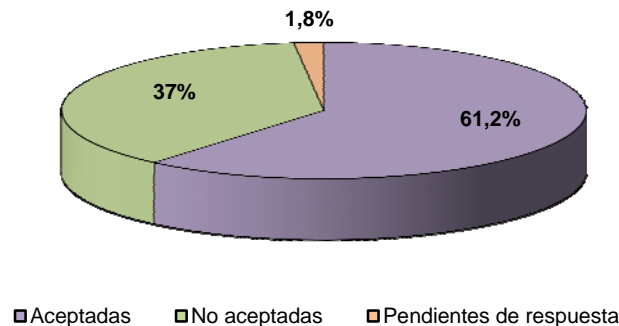
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.

Una cosa es el grado de aceptación de las resoluciones que se ha indicado, y otra es el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 52,4% de aceptaciones por la Administración, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que el ciudadano autor de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que eleva el grado de aceptación de las pretensiones al 62,3%.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2015, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2014, y, además, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Grado de aceptación (resoluciones aceptadas sobre respondidas): 62,3%



2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2015 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado. Se recoge, asimismo, el número de expedientes a que las quejas dieron lugar.

Áreas de Actuación	Quejas 2015		Expedientes 2015	
EUSKERA	610	39,46%	19	2,35%
TRAFICO	188	12,16%	43	5,31%
ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	82	5,30%	82	10,12%
BIENESTAR SOCIAL	74	4,79%	74	9,14%
FUNCION PUBLICA	71	4,59%	71	8,77%
EDUCACIÓN	61	3,95%	61	7,53%
MEDIO AMBIENTE	57	3,69%	57	7,04%
SANIDAD	57	3,69%	57	7,04%
HACIENDA	53	3,43%	53	6,54%
URBANISMO	44	2,85%	44	5,43%
VIVIENDA	29	1,88%	29	3,58%
JUSTICIA	26	1,68%	26	3,21%
SEGURIDAD CIUDADANA	25	1,62%	25	3,09%
SERVICIOS PÚBLICOS	22	1,42%	22	2,72%
SEGURIDAD SOCIAL	20	1,29%	20	2,47%
FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES	18	1,16%	18	2,22%
CONSUMO	15	0,97%	15	1,85%
EXTRANJERÍA	14	0,91%	14	1,73%
TRABAJO	14	0,91%	14	1,73%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	12	0,78%	12	1,48%
OBRAS PÚBLICAS	9	0,58%	9	1,11%
TRANSPARENCIA	8	0,52%	8	0,99%
AGRICULTURA	7	0,45%	7	0,86%
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	6	0,39%	6	0,74%
TURISMO	5	0,32%	5	0,62%
BIENES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4	0,26%	4	0,49%
CULTURA	3	0,19%	3	0,37%
DEPORTE	3	0,19%	3	0,37%
ELECCIONES. ADMINISTRACIÓN ELECTORAL	3	0,19%	3	0,37%
MEMORIA HISTÓRICA	2	0,13%	2	0,25%
DERECHO CIVIL	1	0,06%	1	0,12%
ENERGÍA	1	0,06%	1	0,12%
INDUSTRIA	1	0,06%	1	0,12%
JUVENTUD	1	0,06%	1	0,12%
TOTAL	1.546	100,00%	810	100,00%

Como puede verse, la primera materia por número de quejas se refiere al **euskera**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 39,46%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a **tráfico**, que representan un 12,16% sobre el total.

El tercer bloque se refiere al **acceso a un empleo público**, que son aquellas quejas presentadas por ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Representan un 5,30% sobre la totalidad de quejas.

El cuarto bloque lo ocupan las quejas referidas a **bienestar social**, que representan un 4,79% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas relativas a **función pública**, que son aquellas que se presentan por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra. Representan el 4,59% sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **educación**, que representan un 3,95% sobre el total.

El séptimo lugar lo ocupan las quejas relativas a **medio ambiente**, que representan un 3,69% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referidas a **sanidad**, que representan el 3,69% sobre el total.

El noveno lugar lo ocupan las quejas referidas a **hacienda**, que representan un 3,49 sobre el total.

El resto de las materias no alcanza el 3% del total de las quejas presentadas.

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

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

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

2.9.1. Acceso al empleo público.

Al igual que en informes anuales anteriores, en este informe se ha diferenciado entre: a) el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad; y b) el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

Al primer conjunto de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión "acceso al empleo público", en referencia al derecho fundamental de acceso a las funciones públicas en igualdad de condiciones y conforme a los principios de mérito y capacidad que reconoce el artículo 23 de la Constitución.

En el año 2015 se han presentado **82** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

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

- La exclusión por el Tribunal Calificador en un procedimiento selectivo para constituir una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales para la formación, por haber realizado los aspirantes un subrayado o una marca en el enunciado del ejercicio (3 quejas).
- La exclusión por el Tribunal Calificador en un procedimiento selectivo para constituir una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales para la formación, por haber indicado el DNI en la hoja de respuestas del test.
- La disconformidad con las convocatorias aprobadas por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, para la constitución de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Educador Infantil, por no incluir las titulaciones de grado que habilitan para Maestro de Educación Infantil o equivalente.
- El desacuerdo con la prioridad que se otorga por la legislación a las personas con discapacidad en el llamamiento a la contratación temporal.
- La exclusión por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de la lista de aspirantes al desempeño temporal de un puesto de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales de formación.
- La disconformidad con la convocatoria de oposición para las plazas de cuidador, convocada por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por entender que la convocatoria debe hacerse por concurso-oposición, valorando méritos y capacidad.
- La posible anulación de la resolución que ha aprobado el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se modifica la prioridad de las personas con discapacidad en las listas de procesos selectivos de ingreso.
- La disconformidad con la exclusión de las listas de contratación de corta y larga duración de las plazas del puesto de auxiliar administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Las posibles situaciones discriminatorias que se están dando en los procesos de contratación temporal, en los sistemas de promoción-formación y en los procesos selectivos de ingreso en la función pública del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.
- La disconformidad con la convocatoria aprobada por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para la provisión, mediante oposición, de diez plazas del puesto de trabajo de Bombero al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, cuya base 11 contravendría lo dispuesto en normas de carácter reglamentario.
- La denegación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de la prioridad en las listas de contratación de Técnico de Administración Pública (rama jurídica).
- El desacuerdo de un sindicato de funcionarios con la decisión del Gobierno de Navarra de ampliar hasta treinta las plazas previstas en una oposición de bombero ya iniciada, en la que se convocaban diez plazas.

- La falta de transparencia del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia en la contratación de un Ingeniero Técnico Industrial (nivel B).
- El incumplimiento por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de los criterios de igualdad, capacidad y mérito en un proceso de selección del Gobierno de Navarra para la provisión de auxiliares administrativo de Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por determinar la convocatoria que solamente 1.000 aspirantes podrán pasar al segundo ejercicio.
- La disconformidad con la modificación del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal de auxiliares administrativos del Gobierno de Navarra.
- La exclusión de las listas de contratación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, al no tener en cuenta la situación de estar cursando estudios como situación justificativa para la no incorporación al puesto de trabajo.
- La falta de publicidad por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de una resolución del Director General de Función Pública que regula la contratación temporal.
- La exclusión por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de las listas de aspirantes a la contratación temporal del puesto de trabajo de cocinero.
- La falta de exigencia por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del título de atención socio-sanitaria en la convocatoria para acceder a los puestos de cuidador al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- La posible vulneración de los principios de transparencia y objetividad por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, en las oposiciones al puesto de bombero celebradas con anterioridad en Navarra.
- El desacuerdo con la exigencia por el Departamento de Educación del nivel C1 de inglés como requisito de acceso a las oposiciones docentes para el cuerpo de maestros (33 quejas).
- El desacuerdo con la gestión que se está haciendo de las listas de contratación administrativa para auxiliares administrativos en el Gobierno de Navarra y la imposibilidad de acceder a un contrato a jornada completa, al estar trabajando a tiempo parcial para el Departamento de Educación.
- La falta de notificación de la extinción de su contrato por el Departamento de Educación y la posterior omisión como aspirante a un puesto de profesor de educación de la especialidad primaria-castellano.
- El desacuerdo con el Departamento de Educación por haberle remitido a la última posición de la lista de contratación tras renunciar a un contrato para el puesto de maestra de castellano en el Centro Penitenciario de Pamplona.
- La desestimación por el Departamento de Educación de una solicitud de restitución en la misma posición de la lista de la especialidad de Educación Primaria, tras haber rechazado un puesto de trabajo con destino en el Centro Penitenciario de Pamplona, así como de la solicitud de modificación de los criterios y procedimiento para cubrir dicha plaza de gran singularidad.

- La falta de aplicación por el Departamento de Educación del criterio de prioridad en la contratación de una persona con discapacidad.
- La disconformidad con el Departamento de Educación porque no ha computado la nota media del expediente en un proceso de aspirantes a la contratación de profesores de latín.
- La exclusión de las listas cortas de contratación de auxiliares de enfermería por no haberle notificado el Departamento de Salud la resolución que le obligaba a elegir centro en el plazo de diez días desde su publicación.
- La falta de renovación del contrato de sustitución por el Departamento de Salud, a pesar de que la persona a la que se sustituye no se va reincorporar a su puesto de trabajo.
- La imposibilidad de apuntarse a listas de aspirantes para la contratación temporal como técnico auxiliar de farmacia, al no existir dicha categoría en el Departamento de Salud.
- La falta de coordinación entre los Departamentos de Salud y de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en las listas de contratación, impidiendo el cambio de la categoría de auxiliar administrativo en el Departamento de Salud a la categoría de nivel A de Psicólogo o a la de Psicólogo de Prevención de Riesgos (Especialidad Ergonomía y Psicología Aplicada).
- El desacuerdo con las pruebas selectivas para la provisión, mediante concurso-oposición, de 69 puestos de trabajo de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería para el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea.
- La invalidez de un acuerdo adoptado por un órgano de selección de la Administración pública de Navarra compuesto por cinco personas, en cuya reunión faltaban el Presidente y el Secretario.
- La exclusión por el Departamento de Educación de la Diputación General de Aragón en el proceso selectivo convocado para cubrir una plaza del cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, así como la falta de contestación al recurso presentado frente a dicha exclusión.

B) En relación con las entidades locales de Navarra:

- La supuesta contratación irregular realizada por el Ayuntamiento de Etxauri para la sustitución de la baja por enfermedad de un oficial administrativo del municipio.
- La exigencia del Ayuntamiento de Noáin de presentar un certificado de la Dirección General de Tráfico sobre los puntos disponibles en el carnet de conducir, por cuya emisión se cobra una tasa, para poder concurrir a la convocatoria de listas de contratación temporal para puestos de auxiliar de biblioteca y auxiliar técnico de cultura.
- La falta de contestación por el Ayuntamiento de Pamplona a un escrito referido a la supuesta discriminación en la contratación de personal de limpieza de aseos públicos en las fiestas de Sanfermines.
- La exclusión del Ayuntamiento de Pamplona de las listas de aspirantes a la contratación temporal como auxiliar de mantenimiento, por encontrarse trabajando como oficial administrativo en la Mancomunidad de Sangüesa.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de la solicitud de reactivación en la lista de aspirantes a la contratación de licenciados en Derecho.

- La falta de publicidad por el Ayuntamiento de Tudela en el Boletín Oficial de Navarra de dos convocatorias de empleo público, una para el puesto de trabajo de Educador/a Infantil, y otra para Trabajador/a Social; queja interpuesta por un sindicato de funcionarios públicos.
- La inadmisión por el Ayuntamiento de Tudela en la realización de pruebas de la convocatoria para la contratación de Educadores Infantiles.
- La inadmisión por el Ayuntamiento de Tudela en una convocatoria para la contratación de Educadores Infantiles sin ninguna razón que lo justifique.
- La exclusión por el Ayuntamiento de Viana de unas listas de contratación por no estar inscrito en el Servicio Navarro de Empleo, a pesar de ser vecino de esta localidad.
- El desacuerdo con la situación de los puestos de Secretaría de los Ayuntamientos de Navarra, debido a la acumulación de contratos de interinos durante las tres últimas décadas, y las dificultades de quienes pretenden acceder a dichos puestos tras obtener la habilitación foral.
- La disconformidad con la actuación de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berriozar, Berrioplano, Juslapeña e Iza en el procedimiento de llamamiento para una contratación temporal como Trabajadora Social.
- El desacuerdo con el procedimiento de llamamiento para la contratación temporal llevado a cabo por la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berriozar, Berrioplano, Juslapeña e Iza, por haberle llamado dos veces en el mismo día y con menos de dos horas de diferencia.

2.9.2. Agricultura

En materia de agricultura en el año 2015 se presentaron 7 quejas. El contenido de las mismas fue el siguiente:

- La disconformidad con una sanción impuesta por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por un cultivo ilegal de viñedos, en un terreno cuya titularidad pertenece a su padre, ya fallecido.
- Los perjuicios causados a una finca de su propiedad como consecuencia de la ampliación del Canal de Navarra.
- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local ante el continuo encharcamiento de su parcela, situada en la zona regable del Canal de Navarra, debido a una planificación errónea de las acequias y filtraciones de agua.
- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local de una solicitud de cambio del sistema de riegos de una de las parcelas de un procedimiento de concentración parcelaria.
- La imposibilidad de aprovechamiento de los pastos comunales que le adjudicó el Ayuntamiento de Castejón, al haber concedido este a una empresa el uso y rastrilleo sobre esos mismos pastos.
- Las supuestas adjudicaciones irregulares realizadas por el Ayuntamiento de Funes de terrenos comunales de cultivo.

- El desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento de Zizur Mayor de darles de baja en el arrendamiento de dos parcelas destinadas a huerto, que cultivaban hasta fechas recientes.

2.9.3. Bienestar social

En esta materia, se presentaron **74** quejas. Las quejas se relacionan, a su vez, con los siguientes asuntos:

- En relación con la protección a la infancia y a la adolescencia: 24 quejas.
- En relación con la protección de las personas mayores de edad: 16 quejas.
- En relación con la inclusión social y la renta de inclusión social (RIS): 11 quejas.
- En relación con la protección de las personas con discapacidad: 11 quejas.
- En relación con la protección a las familias: 4 quejas.
- En relación con la protección de las personas dependientes: 5 quejas.
- En relación con las personas con enfermedad mental: 3 quejas.

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

A) En relación con la protección a la infancia y la adolescencia:

- El deficiente funcionamiento del Centro de Orientación y Acogida (COA) Beloso Alto, que atiende a menores en conflicto social.
- El trato inadecuado y el servicio que se dispensa a los menores en los centros de observación de menores de Beloso Alto y Zolina.
- La atención que se dispensa a su hijo, ingresado en un centro para menores en conflicto, gestionado por la entidad "Sin Fronteras".
- El desacuerdo con la sanción desproporcionada impuesta por el centro para menores de Aranguren, donde está ingresado en régimen cerrado, cumpliendo medidas judiciales, tras escaparse del mismo.
- La disconformidad con el contenido de los informes realizados por el Departamento de Políticas Sociales relativos a la intervención con su hijo, ingresado en un centro de menores.
- La falta de contestación del Departamento de Derechos Sociales a las solicitudes de retorno de sus tres hijos menores, ingresados en centros de menores en desprotección.
- El desacuerdo con la actuación del Departamento de Derechos Sociales por la situación de desprotección en que se encuentra su hijo menor, ingresado en un centro para menores en desprotección.
- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales a una solicitud de revocación de la situación de desamparo de su hijo menor y el cese de su acogimiento, así como a la ampliación de visitas al menor.

- El desacuerdo con el informe elaborado por los técnicos del Punto de Encuentro Familiar sobre las visitas acompañadas entre su hija y el padre de la menor, que tiene la condición de progenitor no custodio.
- El desacuerdo con la entrevista que pretende realizar el Departamento de Derechos Sociales al menor que tienen acogido en su familia, con motivo de una solicitud de restablecimiento de visitas presentada por el padre del menor (2 quejas).
- La insuficiente información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales durante un procedimiento de adopción internacional, la falta de transparencia en dicho proceso y la negligencia en la custodia de documentos administrativos.
- La respuesta inapropiada dada por la Sección de Protección del Menor a la solicitud de valoración de posibles abusos sexuales de una menor.
- El posible acoso de un monitor de ocio a unos menores de edad.
- El posible maltrato psicológico y físico a dos menores por parte de su madre, con quien conviven la mayor parte del tiempo tras un procedimiento de separación.
- La posible desatención por parte de una madre a tres menores de edad que residen en Corella.
- La posible situación de riesgo de sus hijos menores, cuya custodia la tiene su exmujer.
- Las dificultades para acceder a los datos relativos a sus orígenes biológicos.
- Las dificultades que tiene una abuela para ver a su nieta debido a prohibición de los progenitores de la menor.
- La situación de desamparo en la que se encuentran muchos niños adoptados, por falta de atención especializada de los Departamentos de Salud y Educación.
- La falta de medidas de apoyo a las familias que tienen a menores en situación de acogimiento familiar y que, una vez que cumplen la mayoría de edad, siguen conviviendo con la familia de acogida.
- La posible situación de menores en riesgo de malnutrición por el cierre de los comedores escolares durante las vacaciones estivales.
- La falta de ayudas suficientes del Gobierno de las Islas Baleares para hacer frente a los gastos derivados de la manutención de sus tres hijos menores de edad.

B) En relación con la protección de las personas mayores de edad:

- La disconformidad con la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas por reducir la cuantía de las prestaciones vinculadas al servicio de atención residencial que percibe su madre, reclamándole, además, una cuantía con la que no está conforme.
- El desacuerdo con la deuda que le reclama el Departamento de Políticas Sociales a su madre, que ha sido generada por su padre durante su estancia en una residencia de ancianos, a la que no puede hacer frente por sus escasos recursos económicos.
- La falta de contestación del Departamento de Políticas Sociales a su solicitud de copia del expediente, así como la disconformidad con la valoración económica del patrimonio de su padre, para calcular la tarifa que debe abonar por la estancia en una residencia.

- El desacuerdo con las cantidades que le reclama el Departamento de Políticas Sociales por la deuda generada por su madre durante su estancia en un centro psicogeriátrico.
- El desacuerdo con el incremento por el Departamento de Derechos Sociales de la cuota de la plaza que ocupa su madre en la residencia de Milagro.
- La disconformidad con el impago por el Departamento de Derechos Sociales de una mensualidad de la pensión no contributiva de jubilación, por no haberse presentado a la revisión anual de la misma.
- La disconformidad con la decisión judicial que ordena el ingreso de su madre en una residencia de ancianos como medida cautelar hasta la celebración del juicio de incapacitación
- El desacuerdo con el aumento de la aportación de la plaza concertada que ocupa su madre en una residencia.
- El aumento injustificado por la residencia de Artajona de la cuota por estancia de su padre.
- El trato y la atención inadecuada que se dispensa a su madre, ingresada en una residencia de ancianos sita en Pamplona.
- La atención deficiente que presta el Ayuntamiento de San Martín de Unx a las personas usuarias de la residencia municipal de personas mayores (2 quejas).
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Barillas a una solicitud de información acerca del local de una asociación de jubilados.
- El desacuerdo de los arrendadores del local del bar de un club de jubilados de Beriáin con determinadas decisiones de la junta del club, así como en relación con el impago de varias facturas.
- El desacuerdo con la denegación del acceso a una asociación de jubilados de Sangüesa.
- El desacuerdo con la escasa cuantía de la pensión del SOVI que percibe y la falta de ayudas por parte de Gobierno de Navarra.

C) En relación con la inclusión social y la renta de inclusión social (RIS):

- El desacuerdo con el embargo realizado por el Ayuntamiento de Pamplona sobre la renta de inclusión social, con motivo de una sanción administrativa.
- El desacuerdo con el embargo de la renta de inclusión social por una deuda contraída con la Seguridad Social.
- La denegación por el Departamento e Derechos Sociales de su solicitud de renta de inclusión social, por no cumplir el requisito de residencia ininterrumpida en Navarra durante los dos años inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de la tramitación de la renta de inclusión social por la falta de empadronamiento de los dos últimos años.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de la renta de inclusión social por no cumplir con el requisito de residencia permanente.

- La disminución por el Departamento de Políticas Sociales de la renta de inclusión social que venía percibiendo hasta la fecha.
- La demora del Departamento de Derechos Sociales en iniciar la tramitación de su solicitud de la renta de inclusión social.
- La negativa de una trabajadora social del Ayuntamiento de Pamplona a tramitar su solicitud de renta de inclusión social, por no acreditar el empadronamiento de los seis últimos meses.
- La disconformidad con la inaplicación de las nuevas cuantías de la renta de Inclusión Social a solicitudes de la prestación resueltas con anterioridad a la aprobación de la Ley Foral 6/2015, de 5 de marzo, de modificación de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social.
- La situación de extrema dificultad económica en que se encuentra por su situación de desempleo.
- El presunto trato discriminatorio que el Ayuntamiento de Murillo del Fruto ha prestado a la asociación gitana "Chapipen del Gau Kalo", queja presentada por Sos Racismo.

D) En relación con la protección y la integración de las personas con discapacidad:

- La falta de entrega de la tarjeta de discapacidad por parte del Departamento de Políticas Sociales y el tratamiento que dicho Departamento ha realizado de sus datos personales.
- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de su solicitud de abono del 50% de la ayuda para atención a domicilio de su hijo mayor, sobre el que ostenta la custodia compartida, en lugar de que su ex esposa perciba el 100%.
- Las excesivas cantidades que le reclama el Departamento de Derechos Sociales en concepto de mensualidades impagadas a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, por la estancia de su hija en un centro de día.
- La disconformidad con el grado de discapacidad otorgado por el Departamento de Derechos Sociales, por no acreditar la dificultad para utilizar transportes colectivos.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una solicitud de revisión de la cuantía económica que su hijo menor de edad y con discapacidad recibe por permanencia en el domicilio familiar.
- El desacuerdo con la atención dispensada por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas y la falta de contestación a tres escritos relativos a la situación de una persona tutelada.
- Los problemas económicos por los que atraviesa una persona, actualmente tutelada por el Gobierno de Navarra.
- La denegación de una ayuda económica para la adquisición de una silla de ruedas, por haberla adquirido sin solicitar previamente la ayuda.
- La falta de accesos adecuados para personas con discapacidad en los autobuses de la línea Tafalla-Pamplona.
- La inexistencia de una rampa para el acceso de discapacitados en el autobús que cubre el trayecto de Cintruénigo a Tudela

- El desacuerdo con la prohibición del Ayuntamiento de Cintruénigo de desplazarse con su patinete a motor por las vías públicas del municipio, a pesar de su movilidad reducida.

E) En relación con la atención a las personas en situación de dependencia:

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales del reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo de tres años de edad que padece diabetes mellitus tipo 1.
- La falta de concesión por el Departamento de Derechos Sociales de una plaza en una residencia pública para su madre, gran dependiente, por no cumplir los requisitos de empadronamiento.
- La disconformidad con la fecha de efectos de la ayuda concedida a su padre por el Departamento de Derechos Sociales, por razón de su situación de dependencia para la permanencia en el domicilio.
- La disconformidad con la denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una ayuda para la dependencia, y la falta de otras prestaciones que le ayuden a sufragar los gastos que debe hacer frente debido a su débil estado de salud.
- La excesiva demora del Departamento de Derechos Sociales en la resolución del expediente de dependencia de su marido.

F) En relación con la protección y el apoyo público a la familia:

- La difícil situación económica por la que atraviesa su familia y la inexistencia de ayudas de alimentos para su hijo pequeño de escasos meses de edad.
- La escasez de ayudas económicas para personas con enfermedad celíaca.
- Las presuntas irregularidades cometidas por un servicio de orientación familiar en el proceso seguido, junto a su ex mujer, para alcanzar acuerdos referidos a los hijos de ambos.
- La situación de desigualdad en la que, a veces, se encuentran los hombres en situaciones de divorcio con respecto al cuidado y visitas de sus hijos y las pensiones de alimentos que se decretan mediante sentencia judicial.

G) En relación con la protección a las personas que tienen una enfermedad mental:

- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una ayuda económica que permita sufragar la plaza que ocupa en una residencia para enfermos mentales, por ser su patrimonio mayor de 180.000 euros al contar con una propiedad a su nombre.
- La denegación de una ayuda económica para pagar plaza en una residencia para enfermos mentales y la negativa a seguir permaneciendo en dicho centro.
- La disconformidad con la atención y el trato asistencial que se le presta a su hermano ingresado en una residencia para enfermos mentales.

2.9.4. Bienes de las Administraciones públicas.

Durante el año 2015 se han presentado 4 quejas en materia de bienes de las Administraciones públicas. Su contenido ha sido el siguiente:

- El desacuerdo con la calificación catastral como bien comunal del Valle del Baztan de una parcela de su titularidad, según consta en el Registro de la Propiedad.

- La disconformidad con el procedimiento de apeo y deslinde llevado a cabo por el Ayuntamiento de Esteribar en el antiguo camino de la Abadía, en Ilarratz (2 quejas).
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Esteribar a sus solicitudes de información sobre el proceso de deslinde llevado a cabo en el Concejo de Ilarratz.

2.9.5. Comercio y consumo.

En esta materia, durante el año 2015 se ha presentado **15** quejas, cuyo contenido ha sido el siguiente:

- El desacuerdo con la reclamación de una deuda por su compañía de telefonía por un terminal que nunca le fue entregado.
- El desacuerdo con la facturación de la permanencia de una compañía telefónica tras haberse dado de baja en la misma.
- El cobro por una compañía telefónica de varias facturas sin que le hubiese prestado el servicio.
- El desacuerdo con la factura remitida por su compañía de telefonía móvil.
- La falta de abono por la compañía Iberbanda de las cantidades debidas por el retraso en darle de baja de su servicio.
- La falta de contestación de una entidad bancaria a una solicitud de modificación de las circunstancias de pago de un crédito que tiene suscrito con la entidad y al que no puede hacer frente por falta de recursos económicos.
- El retraso por parte de su entidad bancaria en la entrega de la escritura pública de compraventa, circunstancia que originó la presentación fuera de plazo de la solicitud de la subvención por adquisición de vivienda protegida y consiguiente denegación de la misma.
- El desacuerdo con un contrato financiero que suscribió con su entidad bancaria y con la posterior sentencia judicial desfavorable.
- La excesiva demora por una entidad privada de pensiones en la tramitación del cambio de titularidad de un Plan de Pensiones por fallecimiento de su padre.
- El desacuerdo con la actuación de un casino on-line, llamado "21 Grand Casino", que, con su actuación de pago tardío de ganancias, facilita la dependencia al juego y la ludopatía.
- Los daños físicos y psíquicos derivados de una intervención quirúrgica realizada en una clínica de estética.
- Las posibles garantías en un negocio de compraventa de vehículos entre particulares.
- La disconformidad con el archivo por el Departamento de Desarrollo Económico de una denuncia formulada en relación con determinadas actuaciones de un concesionario en la compraventa de un vehículo, acogiéndose al plan PIVE 7.
- La imposibilidad de obtener cita previa en el Punto de Información al Consumidor de manera telefónica, tras realizar numerosas llamadas que nunca fueron contestadas.

- La falta de devolución por una empresa de la cantidad abonada por el Ayuntamiento de Torredembarra para la adquisición de un libro que posteriormente fue devuelto.

2.9.6. Cultura.

En el año 2015 se han presentado **3** quejas, con el siguiente contenido:

- La falta de contestación de la Sección de Arqueología del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales a una instancia relativa a la calificación de yacimiento arqueológico de una parcela sita en Larraga.
- El desacuerdo con una exposición autorizada por el Ayuntamiento de Pamplona, por considerarla blasfema e hiriente para la sensibilidad de una gran mayoría de ciudadanos que respetan los sentimientos religiosos, queja presentada por la Plataforma Respeto por Navarra.
- La disconformidad con la actividad de explotación de una cantera mediante voladuras que se realiza cerca del conjunto espeleológico de Berroberria-Alkerdi-Zelaieta-Ikaburu y con la falta de evaluación de la afección acorde con la intensidad y los medios aplicados en este tipo de actividad.

2.9.7. Deporte.

En materia de deporte se han presentado **3** quejas en el año 2015, con el siguiente contenido:

- La denegación por un equipo de fútbol de la petición de baja de su hija menor de edad (2 quejas).
- La disconformidad con la cuota que le ha girado el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur por el uso de las instalaciones deportivas municipales.

2.9.8. Derecho civil.

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

- La demora de una fundación en aceptar la herencia de su hermano, fallecido hace dos años.

2.9.9. Educación.

En esta materia se presentaron **61** quejas. Los principales hechos que han motivado estas quejas han sido:

A) En relación con la planificación educativa:

- El desacuerdo con la exigencia del Departamento de Educación, de una ratio de alumnos para la asignatura de Lengua Vasca mayor que para la asignatura de Religión, en los centros públicos de Navarra (2 quejas).
- La disconformidad de un grupo de padres con la distribución que ha realizado la dirección del colegio público de Sarriguren de los grupos del segundo ciclo de educación infantil en las nuevas instalaciones para el próximo curso escolar, porque, a su juicio, se entorpece la marcha normal del curso y no se garantiza la seguridad física del alumnado.

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

- El desacuerdo con el baremo para la admisión de alumnado en educación infantil, por no tener en cuenta el número de miembros que componen la unidad familiar, a efectos de calcular la renta.
- Las irregularidades cometidas por el Ayuntamiento de Ablitas en el procedimiento de contratación de la escuela infantil de Ablitas por no haberse respetado el plazo acordado para la denuncia del contrato previo.
- La falta de medidas de seguridad que impidan el acceso de personas externas en la escuela infantil pública de Barañáin.
- La inadmisión de su hijo en la escuela infantil de Betelu, por una supuesta escasez de plazas, durante dos años consecutivos.
- El desacuerdo con la adjudicación por el Ayuntamiento de Huarte del servicio de escuela infantil de 0-3 años a la anterior empresa adjudicataria, negándose a devolver las matrículas a los padres que así lo han solicitado.

C) En relación con la admisión a centros y programas educativos:

- El desacuerdo con la decisión de un centro escolar de separar de clase a sus dos hijas mellizas.
- La denegación por el Departamento de Educación de su solicitud de cambio de centro escolar a su hijo, por motivos extraordinarios.
- La exclusión de su hijo del curso "Happy School", gestionado por la Apyma, en un centro donde su hijo no es alumno.
- La inadmisión de su hijo por el Departamento de Educación en la Formación Profesional Básica de la modalidad de "Artes Gráficas".
- La imposibilidad de matricular a su hijo antes del comienzo de curso en Bachiller de Artes Escénicas, que conlleva la pérdida de los primeros días de clase.
- La inadmisión de su hijo en los centros escolares del modelo D solicitados, imposibilitando que pueda cursar sus estudios en euskera.
- La posible inadmisión de su hijo en un colegio público de Pamplona, a pesar de que su hermano está escolarizado en el mismo centro.
- La inadmisión de su hijo en el IES Plaza de la Cruz (bachiller artístico), por no existir vacantes en dicho centro.
- La exclusión por el Departamento de Educación a los alumnos de 3º de ESO del modelo D, de la convocatoria del Programa de Intercambio Recíproco para el curso académico 2015-2016.
- La negativa del Departamento de Educación a autorizar un cambio al anterior centro escolar donde estaba escolarizada su hija, debido al malestar emocional y problemas psicológicos que le está causando la estancia en el centro educativo donde actualmente cursa sus estudios.

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

- El desacuerdo con la propuesta del Departamento de Educación de escolarizar a su hijo, con un retraso psicomotor severo, en un centro de educación especial.
- El desacuerdo con la atención dispensada por un Instituto de Educación Secundaria a su hijo, que posee altas capacidades intelectuales.
- La falta de adopción de medidas por parte del Departamento de Educación y del CREENA para atender a su hijo, que posee altas capacidades intelectuales.
- La falta de contestación del Departamento de Educación a sus solicitudes de aumento de las sesiones individuales de logopedia que recibe su hijo en el colegio público de Educación Infantil y Primaria de Mendillorri.
- La denegación por el Departamento de Educación de su solicitud de ampliación del servicio de apoyo del cuidador y de la logopeda que recibe su hija en el Colegio Virgen Blanca de Huarte, así como la falta de información sobre el resultado de una valoración realizada a su hija por parte del Centro de Recursos de Educación Especial.
- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Educación para solucionar un problema con la profesora de su hijo menor de siete años con deficiencias auditivas, la cual se niega a utilizar un aparato FM que le permita al hijo escuchar las clases.
- La falta de asignación por el Departamento de Educación de un cuidador en el centro escolar para su hijo, de tres años de edad, que sufre diabetes mellitus tipo 1.

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

- La falta de contestación del Departamento de Educación a diversas solicitudes formuladas por un sindicato, en las que se reclama la creación del “departamento didáctico de Economía” en los Institutos de Educación Secundaria.

F) En relación con el transporte escolar y el comedor:

- El desacuerdo con el sorteo que ha realizado el colegio público Cardenal Illundáin de las plazas del servicio de comedor entre los nuevos alumnos de primero de educación infantil, ante la insuficiencia de plazas de dicho servicio.

G) En relación con la convivencia escolar:

- Las sanciones impuestas por un colegio concertado donde está matriculado su hijo de cinco años de edad, consistentes en el traslado definitivo a otra aula y la suspensión del derecho a la utilización del servicio de comedor hasta la finalización del curso académico, por la supuesta comisión de unos hechos que no han sido probados.
- El desacuerdo de los padres de una niña de once años con el expediente sancionador incoado por un colegio público a su hija por unos hechos que, a su juicio, no constituyen la infracción por la que se le sanciona.
- La excesiva sanción disciplinaria que un colegio concertado ha impuesto a su hijo, consistente en no poder acudir al viaje de fin de curso.

- La falta de adopción de medidas del Departamento de Educación para solucionar el conflicto que tiene su hijo menor, con una profesora del colegio concertado donde cursa sus estudios.
- La sanción desproporcionada que ha impuesto un colegio público a su hijo menor, sin haberse seguido el procedimiento legal establecido en la normativa vigente.
- La sanción injusta que le ha impuesto la dirección de la Escuela Politécnica Navarra, a raíz de una discusión con la directora del centro.
- Los supuestos malos tratos por parte de una profesora a su hijo menor de edad.

H) En relación con las enseñanzas universitarias:

- La inadmisión por la Universidad Pública de Navarra de su solicitud de cambio de universidad para cursar sus estudios de Grado en Derecho.
- El desacuerdo con la interpretación que realiza la Universidad Pública de Navarra de la normativa reguladora de los Premios Extraordinarios, que le impide optar a los mismos en igualdad de condiciones que el resto de promociones de estudiantes.
- Las tasas excesivas que cobra la Universidad Pública de Navarra por cambiarse de los estudios universitarios de Trabajo Social a otros de Humanidades.
- El desacuerdo con los gastos de gestión que cobra la Fundación Universidad Sociedad de la Universidad Pública de Navarra a las empresas interesadas en incorporar a un alumno en prácticas.
- El desacuerdo con una resolución de la Facultad de Económicas de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- La imposibilidad de acceder a un máster de formación de profesorado impartido por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), por carecer de las titulaciones de acceso.
- La falta de contestación del Departamento de Educación a su solicitud de que le descuenten las tasas universitarias por haber obtenido Matrícula de Honor en Bachillerato, con independencia de que sus estudios superiores los curse en el extranjero.

I) En relación con las becas:

- La exigencia por el Departamento de Educación de la devolución de la beca por transporte que fue concedida a su hija en el año 2011.
- La denegación de una beca de estudios por el Departamento de Educación, al no haberse solicitado correctamente la beca al Ministerio de Educación.
- La denegación por el Departamento de Educación de la ayuda al estudio del Gobierno de Navarra por no haber solicitado simultáneamente la ayuda del Ministerio de Educación, cuyo concepto de renta disponible no es igual en ambas.
- La denegación por el Departamento de Educación de una beca por residencia para el curso 2013-2014, por no haberse justificado documentalmente los gastos de residencia.

- La falta de contestación del Departamento de Educación a su solicitud de fraccionamiento de una deuda en concepto de devolución de beca.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación de las prestaciones económicas que venía percibiendo para sufragar las tarifas del comedor escolar de sus hijos, alumnos del CPEIP Elorri de Mendillorri.
- La denegación por el Ministerio de Educación de la beca correspondiente a sus estudios universitarios del curso 2014-2015, en base a un cambio de estudios que el interesado asegura que no se ha realizado.
- La denegación del Ayuntamiento de Huarte de una ayuda al comedor escolar para su hijo menor, que tuvo que ser trasladado a un centro escolar de Pamplona, debido al acoso que sufrió en un centro escolar de Huarte.
- El embargo realizado por la Agencia Tributaria en concepto de ingresos indebidos de una beca de estudios.

J) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:

- La disconformidad con la cuota de 25 euros adicional a la matrícula que cobra la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, por el uso de las instalaciones de biblioteca.
- La información contradictoria que el Instituto Benjamín de Tudela ha proporcionado a su hija y a otros compañeros de clase sobre los requisitos para poder realizar el examen del nivel B2 de Inglés en la Escuela de Idiomas.
- El desacuerdo con la gestión de la formación impartida por la escuela municipal de idiomas de Viana por el Ayuntamiento de la localidad, al no existir convenio que lo regule o procedimiento de contratación por la que se haya adjudicado legalmente.
- La providencia de apremio emitida por el Ayuntamiento de Viana correspondiente a dos trimestres de un curso de la escuela municipal de idiomas que no ha cursado, por encontrarse fuera de la localidad.

K) En relación con los estudios de música:

- El desacuerdo con tener que cambiarse al Plan de Bolonia, al haberse suspendido la asignatura de instrumento en el Conservatorio Superior de Música de Pamplona.
- La disconformidad con la calificación otorgada en la prueba de acceso del Conservatorio Superior de Música de Navarra para la especialidad de interpretación clásica de flauta travesera.
- La negativa del Departamento de Educación a devolverle el importe de su matrícula anulada en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, como consecuencia de su posterior admisión en el Conservatorio Superior de Música de Aragón.

L) En relación con la evaluación de alumnos:

- La disconformidad con la calificación otorgada en la última asignatura del módulo de estética que está cursando.

- La disconformidad con la decisión del colegio público Mendialdea II de Berriozar de obligar a repetir curso a su hija, que ha sufrido un retraso escolar debido a una enfermedad cardíaca.

M) En relación con la gratuidad de los libros de texto:

- La disconformidad de los propietarios de librerías con unas instrucciones del Departamento de Educación a los centros educativos para la adquisición de libros de texto por discriminar injustificadamente a las librerías en comparación con las editoriales.

2.9.10. Elecciones. Administración electoral.

Con motivo de las elecciones generales celebradas el pasado 20 de diciembre de 2015, se han presentado **3** quejas:

- La imposibilidad de ejercer su derecho al voto en las elecciones generales del 20 de diciembre de 2015, debido a que los plazos de voto por correo y de voto en el extranjero le coinciden con un viaje que realizan fuera de España (2 quejas).
- La imposibilidad de las personas extranjeras residentes en España, de ejercer el derecho al sufragio activo y pasivo en las elecciones generales del 20 de diciembre de 2015, queja presentada por la Plataforma Papeles y Derechos para todos-Denontzat.

2.9.11. Energía.

En materia de energía se presentó la siguiente queja:

- El desacuerdo con las sanciones impuestas por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia por la baja productividad de las placas fotovoltaicas.

2.9.12. Euskera.

En materia de euskera se presentaron **610** quejas, en las que se planteaban las siguientes cuestiones:

- La falta de prestación en euskera por los Departamentos de Educación y de Salud de los servicios sanitarios y de orientación psicopedagógica en materia de educación sexual en los centros de Etxarri Aranatz (zona vascofona) (592 quejas).
- El desacuerdo con la oferta pública de empleo docente del Departamento de Educación para 2016 y 2017, por prever 60 plazas de educación infantil en euskera y ninguna plaza de educación infantil en castellano.
- La falta de contestación por el Departamento de Educación y por el IES Zizur BHI a las solicitudes de reestructuración de grupos y funciones de los orientadores de acuerdo a su especificidad lingüística.
- La remisión por el Departamento de Salud de la documentación relativa al Programa de Prevención del Cáncer de Colon íntegramente en castellano, tras haberlo solicitado el interesado expresamente en euskera.
- La remisión por el Departamento de Salud únicamente en castellano de una comunicación referente al programa de atención dental infantil (PADI), así como la ausencia en el listado de dentistas adscritos al mismo de una indicación de quienes atienden en euskera.

- La imposibilidad de ser atendido por teléfono en euskera en el Departamento de Salud.
- La impartición exclusivamente en castellano de una serie de cursos y sesiones dentro de la iniciativa "Escuela de Pacientes" organizada por el Instituto Navarro de Salud Pública y Laboral.
- La redacción únicamente en castellano del cartel correspondiente a la Semana de Música Antigua de Estella, organizada por el Departamento de Cultura.
- La redacción únicamente en castellano de un cartel informativo sobre la tarjeta de AUDENASA en el peaje de Irurtzun.
- La disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua de agrupar a los alumnos de la actividad "Aisiz Blai Uda" en función del modelo lingüístico de escolarización.
- La imposibilidad de realizar en euskera los trámites necesarios para la compra de entradas de un espectáculo a través de la página web del Centro Cultural Iortia de Altsasu-Alsasua.
- El malestar del Ayuntamiento de Baztan porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales no refleja la denominación oficial de su municipio "Baztan" (sin tilde) en la página web del Gobierno de Navarra.
- Las infracciones por el Ayuntamiento de Pamplona de la Ordenanza municipal reguladora del uso del vascuence, en lo relativo a impresos, carteles solamente en castellano (2 quejas).
- El incumplimiento por el Ayuntamiento de Pamplona de la Ordenanza municipal reguladora del uso del vascuence, al no incluir aclaraciones generales en euskera en la publicidad de unas conferencias y por la impartición de dichas conferencias únicamente en castellano.
- El desacuerdo con que la página web del Aquavox San Jorge de Pamplona únicamente esté en castellano.
- La falta de redacción en euskera de un folleto informativo de las actividades ofertadas por un Civivox en Pamplona.
- El desacuerdo con que el aparcamiento del Rincón de la Aduana de Pamplona no ofrezca la opción de realizar el pago en euskera.
- La disconformidad con que el "Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas" de la Dirección General de Tráfico no cumpla con la obligación de establecer la comunicación con el ciudadano en el idioma por él escogido.
- La disconformidad del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra con el hecho de que en los impresos que se han enviado del Programa de Atención Dental Infantil, se indique si el odontólogo participante es vasco parlante o no.

2.9.13. Extranjería.

En materia de extranjería se presentaron en el año 2015, **14** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- La denegación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de la solicitud de cancelación de los antecedentes policiales, circunstancia que le dificulta al interesado su solicitud de la nacionalidad española.

- La denegación por el Ministerio de Justicia de la nacionalidad española, a pesar de considerar que cumple los requisitos exigidos para ello.
- La denegación por el Ministerio de Justicia de su solicitud de nacionalidad española, por haberse caducado el procedimiento.
- La denegación por el Ministerio de Justicia de su solicitud de nacionalidad española, por haber sido condenado en el año 2008 por un delito de lesiones.
- La denegación por el Ministerio de Justicia de su solicitud de nacionalidad española mediante la vía de origen, por tener un permiso de estancia por estudios.
- La denegación por el Ministerio de Justicia de su solicitud de nacionalidad española, por no haber presentado una documentación en plazo, que, sin embargo, afirma haber presentado en el año 2011.
- La excesiva demora del Ministerio de Justicia en la tramitación de un expediente de nacionalidad por residencia.
- La excesiva demora del Ministerio de Justicia en la tramitación de un expediente de nacionalidad española.
- La falta de contestación del Ministerio de Justicia a la solicitud de nacionalidad española que formuló hace más de tres años.
- La denegación del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación del visado de residencia de su hija y la falta de información acerca de las causas por las que se deniega la autorización de entrada en el territorio español a su hija.
- La falta de contestación del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación a su solicitud de visado para sus cuatro hijos.
- La denegación por el Consulado Español de Agadir del visado de residencia para la reagrupación familiar en régimen general a una menor de dos años de edad, a pesar de contar con la autorización de residencia temporal expedida por la Oficina de Extranjería de la Delegación del Gobierno en Navarra
- La denegación por el Consulado General en Rabat de un visado para que su hija pueda venir a España a visitarle.
- La errónea actuación de una Notaría de Tudela al realizar una carta de invitación, trámite que desde hace años debe realizar la Policía Nacional, que ha conllevado que la madre de la afectada no pueda viajar a España desde Colombia, perdiendo el dinero de los billetes de avión.

2.9.14. Función pública.

Bajo la denominación de “función pública” se incluye el conjunto de quejas presentadas por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

En esta materia, se presentaron **71** quejas, y los principales motivos que dieron lugar a las mismas fueron los siguientes:

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

- El desacuerdo con una orden de servicio dictada por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, por limitar los derechos para el personal conductor de autoridades, sin que hubiese habido negociación durante su elaboración, queja presentada por un sindicato.
- La disconformidad con la orden del Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia, que le obliga a incorporarse al trabajo, trascurridos 15 días del fallecimiento de su padre, habiéndosele concedido una excedencia especial hasta octubre de 2018 para atender al cuidado de su progenitor (2 quejas).
- El desacuerdo de dos sindicatos con dos procedimientos de trabajo aprobados por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que obligan a los policías forales a informar a sus superiores jerárquicos en el supuesto de que tengan conocimiento de que alguno de los policías está incurso en un procedimiento penal o de violencia de género.
- La denegación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de un permiso de ausencia del puesto de trabajo para acudir a donar de sangre.
- La solicitud de que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra facilite a aquellos funcionarios cuya jornada laboral sea de mañanas, un permiso retribuido por el tiempo imprescindible y justificado para cumplir con las obligaciones tributarias, queja presentada por un sindicato.
- El desacuerdo con la contratación por el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud de una empresa privada para realizar informes de revisión y justificación de las cuentas justificativas de las subvenciones concedidas a federaciones deportivas, por considerar que se trata de una tarea que corresponde al personal funcionario, queja presentada por un sindicato.
- El desacuerdo con los días de vacaciones reconocidos por el Departamento de Educación a un profesor por haberle descontado los días correspondientes a Navidad y Semana Santa.
- La falta de contestación del Departamento de Educación a su solicitud de reconocimiento, a efectos de antigüedad, de los cuatro años correspondientes a una licencia por maternidad, con reserva de vacante.
- La denegación por el Departamento de Educación de la solicitud de disfrute de sus vacaciones tras un período de incapacidad laboral transitoria y período de lactancia.
- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Educación ante la situación de acoso laboral que está sufriendo por parte de la dirección del centro de un instituto de enseñanza secundaria.
- Las presiones e intromisiones del Departamento de Educación en el ejercicio de su cargo de inspector.
- La denegación del Departamento de Salud de su solicitud de día de permiso por cambio de domicilio, reconocida por silencio administrativo.
- Las dificultades para compatibilizar sus vacaciones y excedencia en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, organismo del que es empleada

- El incumplimiento por el Ayuntamiento de Burlada del Acuerdo de Condiciones de Trabajo del Personal funcionario del citado ayuntamiento y la normativa laboral vigente, queja presentada por un sindicato.
- Las condiciones aplicables a una excedencia de una trabajadora en régimen laboral fijo a cargo del Ayuntamiento de San Adrián, que desea acceder a un puesto de trabajo en el Departamento de Educación.
- El trato discriminatorio dispensado por el Ayuntamiento de Tafalla y la falta de contestación a diversas solicitudes de información sobre sus condiciones de trabajo.
- La desestimación por el Concejo de Artica de su solicitud de cambio de horario laboral como administrativa.
- La situación de acoso laboral que sufre en su puesto de trabajo como funcionario de la administración penitenciaria.

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

- La falta de contestación del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior a un recurso extraordinario de revisión por la liquidación de un complemento de productividad.
- La disconformidad con la retirada por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior del complemento de exclusividad que percibía como conductor de autoridades, habiéndolo mantenido para las personas contratadas en régimen administrativo, provocando, a su juicio, una situación discriminatoria.
- La falta de devolución por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del 75% de la catorceava paga retenida de 2012 y la denegación del adelanto del 100% de la siguiente paga a los nuevos contratos administrativos.
- La falta de contestación del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia a un recurso de alzada relativo a la nómina del mes de julio.
- La falta de liquidación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de las vacaciones no disfrutadas por los empleados públicos durante los periodos de incapacidad laboral transitoria, una vez que finalizan tales periodos y se pasa a jubilación o incapacidad permanente, queja presentada por un sindicato.
- La falta de abono por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, pendiente de recuperar
- La discriminación que realiza el Departamento de Educación a los profesores contratados, por no abonarle la totalidad de los salarios del periodo vacacional, frente a los profesores de carrera que sí que perciben dicha totalidad, queja presentada por un sindicato.
- El impago del Departamento de Salud de vacaciones no disfrutadas y del exceso de jornada durante el período comprendido entre 14 de junio y 31 de diciembre de 2013.
- La desestimación por el Departamento de Salud de la asignación del nivel I de carrera profesional del personal diplomado sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osansubidea.
- La desestimación tácita por el Ayuntamiento de Murchante de su solicitud de que se modifique la plantilla orgánica de 2014, equiparando sus retribuciones al resto de funcionarios, se apruebe un complemento de puesto de trabajo igual que al resto de

funcionarios, se reconozca su antigüedad y se le abonen, con carácter retroactivo, estos conceptos.

- La falta de abono por el Ayuntamiento de Pamplona de las vacaciones de verano del curso pasado y de los cuatro cursos anteriores a las educadoras infantiles del organismo autónomo de "Escuelas Infantiles Municipales de Pamplona".
- La falta de abono por el Ayuntamiento de Pamplona de los días de Navidad y Semana Santa, computados como vacaciones, a los profesores de música contratados, adscritos al Área de Educación y Cultura.
- La desestimación tácita por el Ayuntamiento de Tudela de la solicitud de abono de la parte proporcional de la paga extraordinaria de 2012.

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

- La falta de equiparación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, del personal con puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo (nivel D), de Administrativo (nivel C) y de Oficial Administrativo (nivel C), en un único puesto de trabajo de nivel C, queja presentada por un sindicato.
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de un título oficial en concurso de ascenso de categoría a siete plazas de Cabo de la Policía Foral.
- La falta de convocatoria pública por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia en el nombramiento de dos puestos de conductor, al haberlo realizado mediante libre designación.
- La falta de retracción por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia de las actuaciones solicitadas en un recurso de alzada frente a la extinción de un contrato administrativo, aun habiéndose estimado dicho recurso.
- La falta de valoración de determinados méritos por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia en la convocatoria, para la provisión, por el procedimiento de ascenso, de siete plazas para el puesto de Cabo del cuerpo de la Policía Foral de Navarra.
- La imposibilidad de reincorporarse a su puesto de trabajo en el Cuerpo de la Policía Foral, del que forma parte, tras no superar el curso formativo de Especialización en Coordinación y Mando para UIP.
- El desacuerdo con el procedimiento seguido por el Departamento de Educación para la elección del equipo directivo de un instituto de enseñanza secundaria obligatoria.
- La falta de prueba selectiva en la especialidad de Orientación Educativa en una convocatoria del Departamento de Educación para la constitución de relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo docentes de nivel o grupo A, en situación de servicios especiales para la formación.
- La disconformidad con el proceso seguido por el Departamento de Educación en la adjudicación de una plaza de Atención Temprana del Centro de Educación Especial de Navarra (CREENA).
- El desacuerdo con el trato dispensado por el Departamento de Educación a los maestros interinos en castellano frente a los de especialidad en inglés.

- La disconformidad con la modificación por el Departamento de Educación de la puntuación que obtuvo en un concurso de traslado celebrado hace cuatro años.
- La disconformidad con el Departamento de Educación por la modificación de las condiciones de trabajo de una plaza vacante, una vez que ya había efectuado la elección de la plaza.
- La disconformidad con el proceso de adjudicación de una plaza de atención temprana en Tudela (CREENA), seguido por el Departamento de Educación, así como con la composición del tribunal, por no ser imparcial ni especializado.
- La disconformidad de una docente con la reducción en un colegio público de las horas lectivas de la asignatura de religión, así como con el idioma en el que se impartirán las clases a partir de ahora, que pasan de ser en castellano a ser en inglés
- Las dificultades que le ha puesto el Departamento de Educación en el acceso a su expediente relativo a la adjudicación de una plaza de atención temprana con apoyo y atención en el CREENA de Tudela, lo que le ha impedido contar con la información necesaria para recurrir en vía administrativa.
- La exclusión de las listas a la contratación temporal del Departamento de Salud si se renuncia al contrato de noches que actualmente desempeña.
- La falta de convocatoria por el Departamento de Salud de concursos de traslado del puesto de telefonista en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La falta de convocatoria por el Departamento de Salud de concursos de traslado de la especialidad de urología y la imposibilidad de acceder a una comisión de servicios que permita conciliar la vida laboral con su vida familiar.
- La disconformidad con el nuevo puesto en el que se le ha reubicado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por ser en horario de tarde.
- La modificación de las plazas convocadas por el Departamento de Salud en un procedimiento de provisión de puestos de trabajo llevado a cabo en el Complejo Hospitalario de Navarra mediante acoplamiento interno previo, queja presentada por un sindicato.
- La falta de contestación por el Departamento de Salud a una solicitud de incorporación de su puesto de trabajo como psicóloga en el grupo de estamentos sanitarios.
- La falta de comunicación por el Departamento de Hacienda y Política Financiera del criterio expreso y objetivo en el que se ha basado para la extinción de un contrato en régimen administrativo como Técnico de Administración Pública (rama económica).
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Barañáin a la solicitud de información acerca de los motivos por los que no se ha calificado la plaza de oficial administrativo del Área de Economía y Hacienda, incluida en la plantilla orgánica aprobada para el año 2015, como laboral en lugar de funcionarial.
- La disconformidad con una próxima eliminación por parte del Ayuntamiento de Corella de un puesto de trabajo de limpiadora en la Escuela de Artes, ocupado por su madre.
- La extinción por el Ayuntamiento de Falces de su contrato administrativo de manera irregular e improcedente.

- La falta reconocimiento por el Ayuntamiento de Pamplona de la antigüedad del personal subrogado de las escuelas infantiles Hello, queja presentada por un sindicato.
- La posible promoción del personal laboral de las Administraciones públicas de Navarra a plazas no calificadas como laborables mediante concurso de traslado, turno de promoción o restringido

D) En relación con los derechos pasivos:

- El desacuerdo con la integración en el Sistema Nacional de Salud de los funcionarios de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra (5 quejas).
- El desacuerdo con la integración en el Sistema Nacional de Salud de los funcionarios de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, por los perjuicios que puede ocasionar a los médicos de familia.
- El trato desigual que otorga el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior entre los funcionarios adscritos a la Seguridad Social y los adscritos a MUFACE en lo que respecta a la edad de jubilación.
- La falta de contestación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior a una solicitud de reconocimiento, como cotizante a la Seguridad Social, del periodo de profesión religiosa ejercido durante tres años.

E)) En relación con el régimen disciplinario:

- La disconformidad con la suspensión durante dos meses por el Departamento de Educación de un expediente disciplinario incoado frente a su persona por dos faltas disciplinarias, una grave y otra muy grave.
- La denegación por el Departamento de Educación de su solicitud de acceso y copia a los documentos contenidos en el expediente disciplinario incoado contra ella.
- La falta de contestación por la Agencia Tributaria a sus solicitudes de cancelación de las faltas y sanciones anotadas en su expediente personal.

2.9.15. Funcionamiento de las entidades locales.

En relación al funcionamiento de las entidades locales de Navarra se presentaron en el año 2015 **18** quejas. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

- El incumplimiento por el Ayuntamiento de Adiós de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra que anula el acuerdo de recuperación posesoria de una parcela, así como el continuo acceso e intervención que dicho Ayuntamiento efectúa en tal parcela.
- La demora del Ayuntamiento de Artajona en facilitarle el acceso a un acta del pleno.
- La falta de corrección por el Ayuntamiento de Bertizarana de los errores en la dirección de su domicilio, certificado de empadronamiento, certificado de bienes y certificado del alta en el impuesto de actividades económicas.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Burlada a diversos escritos, solicitudes y recursos presentados en el registro oficial de la Policía municipal del citado Ayuntamiento.
- La disconformidad con una resolución de Alcaldía del Ayuntamiento de Etxarri que ordena que la respuesta a cualquier petición deba ser autorizada por el Alcalde.

- La falta de celebración por el Ayuntamiento de Etxarri de un pleno de la legislatura anterior, por lo que no pudo mostrar su desacuerdo con las actas municipales que allí se iban a aprobar.
- La inactividad del Ayuntamiento de Igantzi ante reclamaciones de problemas vecinales.
- La denegación por el Ayuntamiento de Murchante de una solicitud de grabación de una sesión plenaria.
- La demora del Ayuntamiento de Sangüesa en resolver un procedimiento y la falta de certificación acreditativa del silencio administrativo.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Zizur Mayor a unas instancias relativas a supuestas irregularidades de una sociedad gastronómica, así como el presunto trato discriminatorio que se le ha dispensado.
- La falta de convocatorias públicas por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, durante 2014, de las sesiones de Asamblea General previstas en sus estatutos.
- El posible incumplimiento por el Concejo de Arlegui de la legislación relativa al periodo de exposición pública del expediente de la Cuenta General del 2014.
- La falta de publicación por el Concejo de Arlegui, en el tablón de anuncios, de la convocatoria de la sesión constitutiva de la citada entidad local.
- Las posibles actuaciones contrarias a derecho realizadas por la presidenta del Concejo de Arlegui durante sesión plenaria.
- La disconformidad con la actuación de la presidenta y de la secretaria del Concejo de Arlegui en el desarrollo de una sesión extraordinaria concejil.
- La falta de entrega por parte del Concejo de Lizarraga de las actas de las juntas celebradas, así como la falta de subsanación de los errores recogidos en las mismas.
- La falta de claridad del Concejo de Oiategi en la denominación de la localidad y de la calle donde reside, así como el desacuerdo con el nombre y el número de identidad de su persona.

2.9.16. Hacienda pública.

Durante el año 2015 se presentaron **53** quejas relacionadas con la Hacienda.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con los tributos de la Hacienda Foral de Navarra:

- El recargo girado por la Hacienda Tributaria de Navarra, por no haber abonado el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en periodo voluntario.
- La disconformidad con el cómputo en su base imponible del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de las subvenciones por desplazamientos para asistir a cursos de formación.
- La propuesta de liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, remitida por la Hacienda Tributaria de Navarra, en la que se le exige la devolución del 15% de las

cantidades reintegradas, más el 5% de intereses de los importes dispuestos de su cuenta vivienda.

- El desacuerdo con que la Hacienda Tributaria de Navarra condicione la deducción, en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de las cuotas pagadas a los colegios profesionales, a que estos hayan presentado el modelo informativo 182.
- La falta de devolución por el Departamento de Hacienda y Política Financiera de la cuantía relativa a la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2014.
- La no aplicación por la Hacienda Tributaria de Navarra de la deducción de persona discapacitada en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que se le ha remitido a su padre, de 98 años de edad, y valorado como gran dependiente.
- Los impedimentos que está poniendo el Departamento de Hacienda y Política Financiera para proceder a la devolución de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, debido a los cambios de residencia a otra comunidad autónoma.
- La desestimación por la Hacienda Tributaria de Navarra del recurso de reposición que interpuso frente a una reclamación de cantidad por una deuda relativa al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2010.
- La pérdida del derecho a la deducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por adquisición de vivienda, por no haber cumplido los plazos establecidos para la finalización de la obra.
- El desacuerdo con que el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, disponga de un horario únicamente de mañanas para presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, queja presentada por un sindicato.
- La disconformidad con la exigencia por la Hacienda Tributaria de Navarra de la devolución de las deducciones por cuenta vivienda.
- La sanción impuesta por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, como consecuencia de la falta de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- La desestimación por el Tribunal Económico-Administrativo Foral de un recurso de reposición contra las liquidaciones provisionales giradas por el Impuesto sobre el Valor Añadido correspondientes al cuarto trimestre de 2005 y a los cuatro trimestres de 2006, por haberse incluido facturas cuya duplicidad ha sido declarada en vía judicial.
- El desacuerdo con la Hacienda Tributaria de Navarra por cobrar de forma indebida unos recargos e intereses en la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- La disconformidad con la posible implantación por parte de la Hacienda Tributaria de Navarra de un impuesto sobre los hidrocarburos.
- El desacuerdo con el alta de oficio realizada por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, en el Impuesto de Actividades Económicas sin haberlo solicitado.
- El desacuerdo con seguir constando como deudora para la Hacienda Tributaria de Navarra de una deuda contraída por su ex marido, y las dificultades para poder acceder a una subvención de vivienda protegida.

- La disconformidad con el recargo del 10% que el Departamento de Hacienda y Política Financiera le ha impuesto por una deuda satisfecha fuera de plazo, como consecuencia de la información errónea suministrada por una funcionaria del Departamento sobre el lugar y plazos para recoger la carta de pago.
- La falta de contestación del Departamento de Hacienda y Política Financiera a una denuncia que formuló en el mes de marzo de 2015 por supuestas infracciones tributarias.
- La denegación por el Departamento de Hacienda y Política Financiera de una solicitud de certificado de estar al corriente de los pagos con Hacienda.

B) En relación con los tributos locales:

- El sistema de cobro del impuesto municipal de plusvalía en Navarra al permitir la normativa que los Ayuntamientos giren dicho impuesto a los adquirentes de los inmuebles en concepto de sustitutos del contribuyente.
- El desacuerdo con el importe girado por el Ayuntamiento de Aoiz en concepto del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), por la instalación de una caldera de calefacción individual.
- La disconformidad con las cantidades exigidas por el Ayuntamiento de Ansoáin y el Departamento de Hacienda y Política Financiera en concepto del impuesto de las plusvalías y del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, al realizarse con unos baremos de hace años, en lugar de con las cantidades reflejadas en las escrituras de compraventa de los inmuebles.
- La denegación por el Ayuntamiento de Cortés de la exención del Impuesto de Circulación Municipal a una persona que tiene reconocido un grado de discapacidad mayor del 33%.
- El desacuerdo con las tasas giradas por el Ayuntamiento de Fitero por la expedición de documentos, dada la precaria situación económica de la solicitante.
- La excesiva cantidad exigida por el Ayuntamiento de Huarte en el impuesto de las plusvalías por la venta de un inmueble, a pesar de que el valor catastral de dicha vivienda ha disminuido.
- El desacuerdo con el recargo del 20% que le ha cobrado el Ayuntamiento de Pamplona sobre la cuota del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, del que no tuvo conocimiento por haberse cambiado de domicilio.
- La disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Tudela en la notificación y cobro del Impuesto sobre los Bienes Inmuebles.
- La falta de regularización por el Ayuntamiento de Zizur Mayor de la superficie útil de su trastero.
- La exigencia por el Ayuntamiento de Yesa del pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, por la propiedad de su vivienda, de la que fue desalojado en el año 2013, al ser inhabitable, con motivo del recrecimiento del embalse de Yesa (2 quejas).
- La tasa que aplica la Mancomunidad de Sakana por el servicio de recogida de residuos a los apartamentos rurales.

- El cobro de tasas por las licencias de vado por un Ayuntamiento que carece de ordenanzas o reglamento municipal de vados.
- El embargo realizado en su cuenta bancaria sin previa notificación.

C) En relación con los valores catastrales:

- La falta de modificación por el Departamento de Hacienda y Política Financiera de los valores catastrales de las viviendas del barrio de Ardoi de Zizur Mayor conforme al valor de mercado.
- La falta de modificación por el Servicio de Riqueza Territorial del Gobierno de Navarra de la cédula parcelaria de su parcela en un polígono de Artazu.
- La falta de tramitación por los Ayuntamientos de Dicastillo y de Arellano y por el Departamento de Hacienda y Política Financiera de un expediente catastral de modificación de la delimitación gráfica y de la titularidad de determinadas parcelas, en el término municipal de Arellano.
- El incremento desmesurado por el Ayuntamiento de Bera de la contribución urbana de sus propiedades, tras la modificación desigual de los valores catastrales (15 quejas).
- La falta de subsanación por el Ayuntamiento de Metauten de un error catastral en los linderos de su parcela.

2.9.17. Industria.

En materia de industria se presentó una queja que versó sobre lo siguiente:

- La exclusión por parte de SODENA (Sociedad de Desarrollo de Navarra SL) de un proyecto del programa de apoyo al emprendimiento en el sector agroalimentario.

2.9.18. Justicia.

Durante el año 2015 se presentaron **27** quejas relacionadas con la justicia. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con la administración de Justicia:

- La demora del Juzgado de Primera Instancia número 8 de Pamplona en dictar sentencia en un procedimiento de divorcio.
- La demora del Juzgado de Tudela en el procedimiento judicial de cambio del tutor, originando perjuicios económicos graves.
- La dilación en la resolución de un Recurso de Apelación presentado frente a un auto judicial que decretó la remoción de un tutor, constituyéndose la tutela a favor de la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas.
- La dilación en la tramitación del procedimiento judicial de incapacidad de una persona que padece la enfermedad de Alzheimer.
- La tramitación de un procedimiento de separación de una persona de nacionalidad colombiana.

- La disconformidad de la madre con el régimen de visitas a su hija menor de edad, establecido por sentencia judicial a favor del padre.
- La disconformidad con dos sentencias de un Juzgado de lo Social de Perú.
- El desacuerdo con la sentencia judicial por la que se condenó a su madre a ingresar en prisión por un delito que afirma que no cometió.
- La dilación en la concesión de las visitas a su hijo en el Punto de Encuentro Familiar atendiendo a lo establecido en un auto judicial.
- La falta de cumplimiento del contenido de varias sentencias judiciales por las que se condena al Concejo de Murugarren a abonar las cantidades económicas por la realización de unas obras.
- Las dificultades de un padre separado para ver a su hijo en un punto de encuentro.
- El desacuerdo con una sentencia de un tribunal superior de justicia de Alemania, relativa al régimen de visitas a su hija, residente en Alemania.
- La falta de contestación por el Juzgado de Tudela y la Fundación Navarra para la Tutela de la Personas Adultas a sus solicitudes de información sobre la gestión del patrimonio de su padre tutelado y la denegación judicial de la donación a favor de su hija menor para cursar un máster universitario.

B) En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- La denegación del beneficio de la asistencia jurídica gratuita al no haber presentado la documentación, siguiendo los consejos de su abogada, que le indicó que no era necesario.
- La falta de concesión por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del beneficio de la asistencia jurídica gratuita para la defensa en juicio de un accidente de moto en el que dio positivo en la prueba de alcoholemia.

C) En relación con la actuación profesional de abogados y colegios profesionales:

- La falta de contestación por el Colegio de Abogados de Tudela a tres quejas que presentó con motivo de su disconformidad con la labor del abogado de oficio asignado hace cinco años.
- La falta de contestación por el Colegio de Abogados de Pamplona a dos quejas presentadas relativas a la actuación de una letrada.
- El archivo por el Colegio de Abogados de Pamplona de la queja que interpuso frente a su letrado por el supuesto incumplimiento de sus obligaciones y el perjuicio causado por las mismas.
- El desacuerdo con el archivo por el Colegio de Abogados de Pamplona del expediente de queja que había iniciado con motivo de la actuación profesional de un letrado que llevó su caso.
- La falta de información por el Colegio de Abogados de Pamplona relativa a si se había procedido o no al cambio del abogado de oficio que se le asignó para representarle en un proceso judicial.

- La negativa de su abogado a denunciar determinados hechos delictivos cometidos por su primo.

D) En relación con el Registro Civil:

- El desacuerdo con la actuación del Registro Civil de Pamplona por remitirle erróneamente dos veces el certificado de nacimiento sin que sea plurilingüe y que necesita con urgencia para contraer matrimonio en Alemania.

2.9.19. Juventud.

En materia de juventud se presentó **una** queja, cuyo contenido fue el siguiente:

- La exigencia por el Departamento de Políticas Sociales a las asociaciones juveniles de la justificación de las subvenciones concedidas, de forma diferente a la información que se les facilitó en el momento de la concesión, queja presentada por el Consejo de la Juventud de Navarra.

2.9.20. Medio ambiente.

Durante el año 2015 se presentaron **57** quejas relacionadas con la materia de medio ambiente. Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con la contaminación acústica o los ruidos:

- La falta de cumplimiento por Gobierno de Navarra de las normativas europeas y nacionales en relación con la contaminación acústica o ruido.
- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Fomento al problema de ruidos que vienen sufriendo en Sunbilla, como consecuencia del continuo aumento de tráfico en la carretera NA 121-A, a la altura de la citada localidad y situada a escasos metros de su vivienda.
- Las molestias de ruidos ocasionadas por un bar en la localidad de Altsasu-Alsasua.
- Los excesivos ruidos que sufren desde hace años en su domicilio, por la instalación de la denominada "carpa joven" durante las fiestas, en Mutilva (Aranguren).
- Los ruidos y vibraciones que provoca una fábrica situada en el polígono de Mutilva, muy próxima a sus viviendas, durante las veinticuatro horas del día (Aranguren) (6 quejas).
- Las molestias que sufren los clientes de su apartamento rural en Arguedas por los usuarios de una terraza de un establecimiento de hostelería.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Azagra para eliminar las molestias y ruidos ocasionados por las personas que juegan al balón debajo de su domicilio hasta las doce de la noche.
- La inactividad del Ayuntamiento de Cáseda ante las molestias y ruidos que viene sufriendo en su vivienda, causados por una cafetería.
- Las molestias ocasionadas por la actividad de varios cuartos de cuadrilla situados en las inmediaciones de su domicilio, en Corella.
- Las molestias de ruidos que sufre en su domicilio, sito en Falces, ocasionadas por el continuo tráfico, debido al asfaltado rugoso y resbaladizo de su calle.

- Las molestias que padece en su domicilio de Funes, a raíz de los ruidos provenientes de un local destinado a pipero.
- Las molestias por ruidos que ocasionan los altavoces de un bar en la vía pública de Monreal.
- Las molestias ocasionadas por una bajera de jóvenes ubicada debajo de su domicilio, en Pamplona y que impide el descanso nocturno a los vecinos (2 quejas).
- El excesivo ruido que emite un bar situado en los bajos de su domicilio, en Pamplona.
- La inactividad del Ayuntamiento de Pamplona ante el ruido excesivo que padece en un piso de su propiedad, ubicado en la Plaza del Castillo.
- Las molestias que ocasionan a los vecinos las personas que habitualmente se congregan en las calles del casco antiguo de Pamplona.
- Las molestias por ruidos, gases y olores que ocasiona una panadería/cafetería recientemente instalada en Pamplona a los vecinos de inmueble donde se ubica.
- La disconformidad con la sanción en materia de ruidos que le ha impuesto el Ayuntamiento de Pamplona, por considerarla desproporcionada.
- Las molestias de ruidos ocasionadas por los ladridos de los perros de sus vecinos en Pamplona.
- Las molestias y ruidos que ocasionan los cuartos o piperos de San Adrián.
- Las molestias y ruidos ocasionados por la actividad de un bar-restaurante situado debajo de su domicilio, en Tudela.
- Las molestias y ruidos que le ocasiona la existencia de una línea de autobús urbano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona cerca de su vivienda a pie de calle, en Pamplona.

B) En relación con la protección del medio:

- La falta de contestación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a dos recursos de alzada presentados contra la reducción continuada de la cantidad de las ayudas otorgadas a trabajos forestales.
- La falta de actuación del Ayuntamiento de Berrioplano ante la situación de abandono del espacio público de la zona de Artiberri.
- Los daños en su vivienda sita en Mendavia, ocasionados por árboles del parque colindante a la misma.
- La suciedad en el Parque Tomás Caballero de Pamplona junto al pipican.
- Las molestias ocasionadas a los vecinos por la existencia de árboles en la calle Bernadino Tirapu de Pamplona.
- La posibilidad de que algún organismo público analice el agua potable que llega a su casa por temor a que esté contaminada.

C) En relación con la protección de la fauna y la caza:

- La imposibilidad de ejercer como guarda de caza en Navarra sin la realización de un curso exigido como preceptivo por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, del que no se prevé convocatoria.
- La falta de actuación del Ayuntamiento de Aranguren ante la denegación por la sociedad de cazadores del Valle de la renovación de la licencia federativa autonómica de caza y el seguro ligado a la misma.
- La inactividad del Ayuntamiento de Aranguren para que pueda ser dado de alta en el seguro de la Federación Navarra de Caza, dada su condición de socio de la sociedad de cazadores del Valle de Aranguren.
- La disconformidad de una asociación nacional para la protección y bienestar de los animales con la utilización de animales en festejos populares.
- La posibilidad de que a nivel local pueda existir más de una asociación de cazadores.

D) En relación con los residuos:

- La falta de adopción de medidas por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para la reducción de residuos y disminución de la contaminación.
- El cierre por el Ayuntamiento de Cárcar del camino de acceso a su cochera, al haber colocado contenedores de residuos que impiden el tránsito.
- El desacuerdo con la ubicación por el Ayuntamiento de Cascante de varios contenedores de basura en la trasera de la vivienda de su padre, así como el deficiente estado en el que se encuentra el lugar.
- La excesiva contaminación y molestias que ocasiona a los vecinos una empresa de residuos en Funes.

E) En relación con las actividades y las licencias:

- Las molestias ocasionadas por una explotación ganadera, supuestamente ilegal, situada en el núcleo urbano de Otano (Valle de Elorz) (2 quejas).
- La falta de actuación del Ayuntamiento de Abárzuza frente a las solicitudes de inspección de una actividad que ocasiona graves molestias a los vecinos y que podría incumplir los requisitos exigibles en el otorgamiento de licencias de una sociedad.
- Las posibles irregularidades en la tramitación de la licencia de actividad clasificada para un matadero y almacén de jabalíes en Arano.
- La falta de contestación de un Ayuntamiento a una solicitud de nulidad de una licencia de actividad y de apertura de un local, por considerar que se otorgaron sin que el local cumpliera con los requisitos preceptivos.
- Las irregularidades cometidas por el Ayuntamiento de Zizur Mayor en el otorgamiento de la licencia de actividad a una sociedad gastronómica, por incumplir las exigencias de acondicionamiento del local, la insonorización, el aislamiento contra incendios y los anillos contra fuegos.

- Las dificultades en la tramitación de una licencia de un local de ocio para jóvenes, al negarse la vecina del inmueble a realizar una sonometría.

F) En relación con la información ambiental y la participación ciudadana:

- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a una solicitud de información sobre las partidas presupuestarias destinadas para las inundaciones por los desbordamientos del río Ebro.
- La falta de remisión por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de la información ambiental solicitada por la Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural, relativa a la colocación de lazos en los cotos de caza de Navarra.
- La falta de contestación y de información por parte del Ayuntamiento de Bertizarana sobre las ayudas comunitarias para el mantenimiento de los lugares de interés comunitario europeo y sobre las ayudas para los afectados por las inundaciones de julio de 2014.
- La denegación por el Ayuntamiento de Artajona a la asociación Gurelur-Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural de una solicitud de documentación referente a la situación administrativa de una finca donde se hacían perros.
- La falta de contestación adecuada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a su solicitud de información ambiental sobre la captura de castores en la Comunidad Foral de Navarra desde el año 2008.
- La denegación por el Ayuntamiento de Zizur Mayor del acceso al expediente sancionador incoado a una sociedad gastronómica por incumplimiento de la normativa de salidas de humos, causante de perjuicios al bar del que el interesado es socio.

2.9.21. Memoria histórica

En esta materia se presentaron **2** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- Los posibles derechos que asisten a los familiares de personas que fueron fusilados durante la Guerra Civil española.
- La falta de notificación del Ayuntamiento de Pamplona al Arzobispado de Pamplona de una moción que acordaba impedir actos de exaltación del franquismo llevados a cabo en la cripta del denominado "Monumento a los Caídos", queja presentada por la Coordinadora Navarra de Pueblos por la Memoria "Amapola del Camino"-Bideko Mitxingorria Oroimenaren Herrien Koordinakunde Nafarra.

2.9.22. Obras públicas.

Durante el año 2015 se presentaron **9** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- La disconformidad con el nuevo asfaltado de la autovía del Camino A-12.
- La falta de asfaltado y de adopción de medidas de seguridad por el Departamento de Fomento en los viales de acceso a una urbanización situada en Zuriain.
- La falta de adopción por el Ayuntamiento de Baztan de las medidas necesarias para la adecuación del camino de acceso a un caserío en el Concejo de Erratzu.

- El desacuerdo con la responsabilidad que le atribuye el Ayuntamiento de Luquin por unos daños causados en el frontón de la localidad.
- La falta de reparación por el Ayuntamiento de Pamplona de la puerta del "pipican" situado en el parque Tomás Caballero, con el consiguiente riesgo de escape de los animales que se encuentran en su interior.
- La inactividad del Ayuntamiento de Pamplona ante los desprendimientos de tierra y piedras que vienen sufriendo en sus fincas como consecuencia del mal estado de un talud próximo.
- La falta de acondicionamiento y pavimentación por el Ayuntamiento de Pueyo del camino de Ariamán con el fin de mejorar su deteriorado estado de conservación.
- La falta de contestación de la Confederación Hidrográfica del Ebro a su solicitud de una prórroga para el desalojo de su vivienda en el municipio de Yesa, expropiada con motivo del recrecimiento del embalse de Yesa.
- La disconformidad con la expropiación por la Confederación Hidrográfica del Ebro de su vivienda en Yesa, debido a las obras de recrecimiento del pantano.

2.9.23. Protección de datos personales.

En esta materia se han presentado 5 quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- La denegación por la Policía Foral de Navarra de su solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en sus archivos y registros.
- La intromisión en su historia clínica por parte de personal no autorizado del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La inclusión del salario bruto en el pliego de cláusulas administrativas particulares de una convocatoria de contratación del Ayuntamiento del Valle de Egüés.
- El desacuerdo con la omisión de datos personales en las comunicaciones que el Ayuntamiento de Mendavia realiza a los concejales.
- El posible incumplimiento de la obligación de informar que una llamada telefónica está siendo grabada.

2.9.24. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Las quejas presentadas en esta materia fueron 12. Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- El desacuerdo con la desestimación parcial por el Departamento de Educación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por el supuesto trato discriminatorio que sufrió en la convocatoria de ingreso y acceso al cuerpo de maestros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Las afecciones que sufren unas viviendas situadas en Huarte por las recurrentes inundaciones de los ríos Ultzama y Arga, así como la posible indemnización que les pudiera corresponder por el Departamento de Fomento por los daños sufridos, previa tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

- La falta de resolución por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a un recurso de reposición frente a la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial, por presuntos daños y perjuicios derivados del funcionamiento de los servicios sanitarios públicos en relación con las secuelas de un accidente de moto.
- La disconformidad con la orden foral por la que se desestima, por extemporánea, una reclamación de responsabilidad patrimonial por la negligente atención sanitaria prestada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La desestimación tácita del Ayuntamiento de Ablitas de una solicitud de responsabilidad patrimonial por los perjuicios causados como consecuencia de la licitación del contrato de gestión del centro municipal de educación infantil.
- La disconformidad con la estimación parcial del Ayuntamiento de Barañáin de la reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso como consecuencia de una caída en la vía pública.
- La desestimación por el Ayuntamiento del Valle de Egüés de una solicitud de reclamación de indemnización por las lesiones que sufrió su hijo, a raíz de una caída en el colegio público de Sarriguren, provocada por el pavimento en malas condiciones.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de una reclamación de responsabilidad patrimonial, por una caída que sufrió en la vía pública como consecuencia del mal estado de esta.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de la solicitud de indemnización por la rotura de peroné que sufrió como consecuencia de una caída en un colegio público.
- La denegación por el Ayuntamiento de Peralta de una solicitud de apertura de un expediente de responsabilidad patrimonial por las lesiones sufridas a consecuencia de las cornadas recibidas en la celebración de un encierro en las fiestas patronales, y la falta de información de los recursos que proceden frente a dicha denegación.
- La falta de indemnización por el Ayuntamiento de Romanzado por el accidente que sufrió como consecuencia del mal estado de una rejilla que atraviesa la calzada de una de las entradas a la localidad de Domeño.
- La falta de contestación de la Mancomunidad de Mairaga a una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños causados en una vivienda, debido a fugas de agua en la calle donde reside.

2.9.25. Sanidad.

Durante el año 2015 se presentaron **58** quejas relacionadas con la sanidad. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

A) En relación con la atención especializada:

- El incumplimiento por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del plazo máximo de 120 días establecido por la normativa para la realización de una intervención quirúrgica.
- La demora que están soportando para una citación de oftalmología pediátrica en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (2 quejas).

- La anulación por parte del Departamento de Salud de una cita para intervenirle de cataratas en el ojo izquierdo, y posterior inclusión en listas de espera.
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en concederle cita para el Servicio de Traumatología y para sesiones de rehabilitación (3 quejas).
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en realizarle una intervención quirúrgica de rodilla.
- La demora en ser citada por el Servicio de Traumatología y Cirugía Ortopédica por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- El retraso por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en concederle a su madre una consulta en la especialidad de Neurología (2 quejas).
- La disconformidad con la fecha programada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para realizar una intervención quirúrgica a su madre, derivada de un diagnóstico de carcinoma de mama.
- La demora en ser citado por el Servicio de Oncología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para realizar una revisión.
- La excesiva demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en citarle para proceder a cerrar la colostomía que le practicaron hace nueve meses.
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle una cita con el especialista para obtener los resultados de una prueba gammagráfica.
- El retraso en ser citada por la unidad del dolor del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y en practicarle una intervención quirúrgica.
- El desacuerdo con el trasladado a su madre, sin causa justificativa, para su tratamiento médico, del servicio de medicina interna de la Clínica Ubarmin al servicio de reumatología del Ambulatorio Doctor San Martín.
- La escasez de enfermeras obstétrico-ginecológicas (matronas), así como el incremento de la carga de trabajo de los últimos años del Servicio de Partos del Complejo Hospitalario de Navarra.
- La falta de adopción de medidas por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que posibilite su derivación a un hospital de referencia que le realice pruebas confirmatorias de toxicología por una posible intoxicación crónica por materiales pesados.

B) En relación con la atención clínica recibida y la disconformidad con esta:

- El desacuerdo con el alta por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de las sesiones de rehabilitación que estaba recibiendo, tras una intervención en la rodilla izquierda.
- El desacuerdo con la actuación de un médico de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que se negó a darle la baja médica con motivo de una intervención para interrumpir el embarazo por graves anomalías en el feto, aduciendo ser objetor de conciencia.

- El desacuerdo con la atención y el trato dispensado a su padre, ingresado en la Clínica Ubarmin.
- La disconformidad con la atención sanitaria prestada en un centro de atención a la mujer de Pamplona.
- La ausencia de un diagnóstico por los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para las dolencias que padece.
- La inactividad del Departamento de Salud ante una supuesta mala praxis de un dentista.
- La supuesta negligencia médica que ha cometido el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al decidir no realizarle una intervención quirúrgica del tendón del pie izquierdo.
- La supuesta negligencia sanitaria cometida por el Hospital de Navarra que, a su juicio, ha provocado el fallecimiento de su hermana.
- El desacuerdo con la atención dispensada en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra.
- La disconformidad con la atención dispensada a su hijo de trece años de edad en el Servicio de Urgencias del Hospital Virgen del Camino.
- Los diagnósticos y tratamientos contradictorios para su dolencia por parte de facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La respuesta tardía e insuficiente a una reclamación que interpuso la autora de la queja por la atención dispensada a su padre en el Hospital San Juan de Dios, centro al que fue derivado su padre por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- El desacuerdo con la prohibición del médico psiquiatra que atiende a su hija de comunicarse con el padre y visitarla en el centro para enfermos mentales donde actualmente está ingresada.
- La deficiente atención del servicio de emergencias 112 ante la urgencia causada por una reacción alérgica a su hijo de dos años de edad.
- La disconformidad con la atención dispensada en la Clínica San Miguel.

C) En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:

- El suministro por el Departamento de Salud de la vacuna antineumocócica solamente a los niños nacidos a partir del 1 de enero de 2016, por considerar que crea desigualdades con niños nacidos en el 2015 (2 quejas).
- La falta de atención médica por la Clínica Universitaria de Navarra, al no permitirle la renovación de una póliza colectiva de seguro.
- La posibilidad de que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea derive a su sobrina que padece un tumor cerebral a una Clínica de Alemania donde existe un tratamiento de protones.
- La denegación de acceso a la técnica de Diagnóstico Genético Preimplantacional por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por ser mayor de 40 años y tener un hijo previo sano.

- La falta de prestación o financiación pública del Diagnóstico Genético Preimplantacional.
- El desacuerdo con tener que abonar a la Clínica Universitaria de Navarra unas cantidades por asistencia sanitaria que, según manifiestan, debería haber sufragado su seguro privado.
- La falta de un hospital de día para personas adultas alérgicas al huevo y leche.
- La denegación por el Departamento de Salud de una solicitud de reintegro de gastos generados por una operación oftalmológica en un centro privado en Barcelona.
- La disconformidad con la denegación por el Departamento de Salud de una solicitud de reintegro de las cantidades desembolsadas en el servicio médico privado por una intervención quirúrgica.

D) En relación con el copago farmacéutico y las prestaciones farmacéuticas:

- La negativa del Departamento de Salud a pagar el 40% del coste del tratamiento que tiene prescrito para la osteoporosis, y que asciende a 405,39 euros mensuales, no llegando sus ingresos al salario mínimo interprofesional.
- La denegación por el Departamento de Salud de un medicamento, por no existir antecedentes que demuestren su capacidad terapéutica.
- La denegación por la Seguridad Social de una solicitud de exención del copago farmacéutico, que solicita por ser familia numerosa y disponer de pocos ingresos.
- Las demoras que sufre todos los meses para que se le facilite la prestación farmacéutica con las medicinas que requiere su hijo con autismo.
- La disconformidad de la titular de una farmacia de Marcilla porque la residencia municipal únicamente contrata la distribución de fármacos en el geriátrico con una de las farmacias ubicadas en el término municipal.

E) Otros:

- La denegación por el Departamento de Salud del certificado acreditativo de psicología sanitaria a pesar de cumplir con todos los requisitos para su obtención.
- La denegación por el Departamento de Salud de su solicitud de realización de prácticas rotatorias de la carrera universitaria de Medicina en los Hospitales de Navarra, por haber cursado la carrera universitaria fuera de Navarra.
- La falta de remisión de un informe médico y de la historia clínica completa por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- El objeto de diez centímetros que encontró su marido, ingresado en el Complejo Hospitalario de Navarra, en el plato de sopa que le suministró.
- La negativa por parte de su seguro y de la clínica donde ha sido tratado de sus dolencias de entregarle su expediente médico.
- La disconformidad con la respuesta que ha dado el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra a la queja que presentó ante el mismo.

2.9.26. Seguridad ciudadana.

Durante el año 2015, en esta materia se presentaron **25** quejas, con el siguiente contenido:

A) En relación con la seguridad ciudadana:

- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona ante el asentamiento ilegal de personas sito entre la avenida de Cataluña y la calle Mutilva, que a su juicio, está provocando riesgos de insalubridad e inseguridad ciudadana (2 quejas).
- El incumplimiento por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de la normativa que establece el número de bomberos con que se debe de contar en el parque de bomberos de Navascués.
- El desacuerdo con una declaración institucional aprobada por el Parlamento de Navarra que considera genocidas tanto a ETA como a la izquierda abertzale.
- La denegación por el Ministerio del Interior de una indemnización a dos familiares suyos por un secuestro que sufrieron durante 1957 y 1959, en territorio del Sáhara Occidental, antigua colonia española.
- La situación de acoso que sufre por parte de uno de sus vecinos.

B) En relación con las actuaciones policiales:

- La deficiente atención por parte de la Policía Foral de Tudela durante la redacción de una denuncia relativa a la comisión de unos hechos por los que se sintió calumniado.
- La actuación negligente de agentes de la Policía Municipal de Pamplona que puso en peligro la salud de una persona, queja presentada por SOS Racismo Navarra/Sos Arrazakeria Nafarroa.
- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona de una solicitud de una copia del atestado de la Policía Municipal, relativo a los vertidos incontrolados que arroja su vecina del piso superior.
- El trato inadecuado dispensado por agentes de la Policía Municipal de Tudela.
- La denuncia errónea por parte de agentes de la Policía Nacional tras un registro ordinario en el que incautaron a otra persona una sustancia prohibida.
- El desacuerdo de un grupo de ciudadanos con una exposición que va a realizar el Ministerio del Interior sobre la Policía Nacional por cuanto, a su juicio, menosprecia su sufrimiento como víctimas de abusos policiales.
- La disconformidad con diversas actuaciones llevadas a cabo por agentes de la Policía Nacional y de la Policía Foral.
- La posible reparación por las agresiones y calumnias que sufrió cuando fue detenido por agentes de la Policía Nacional.
- La disconformidad con la actuación de la Guardia Civil de Elizondo, por no garantizar la seguridad necesaria a una ciudadana frente a hechos calificados de violencia machista.

- La denegación por la Guardia Civil de una solicitud para transferir a su hijo un rifle de caza que necesita para obtener licencia de caza mayor.
- El desacuerdo con la actuación de unos agentes de la Guardia Civil, por considerar que han falseado unos hechos en una denuncia.

C) En relación con la Administración penitenciaria:

- La denegación por Ministerio del Interior de una solicitud de traslado de su hijo del centro penitenciario de Logroño al de Pamplona, por no existir plazas en este último.
- La denegación por el Ministerio del Interior a su padre de su solicitud de traslado de un centro penitenciario de Barcelona al de Pamplona.
- La denegación por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias de un permiso para que su marido pueda permanecer en el centro penitenciario de Pamplona y pueda seguir siendo atendido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y permanecer cerca de su hermano que padece una enfermedad terminal.
- El escaso tiempo que su hermano, interno en el centro penitenciario de Pamplona, pudo estar con su madre, ingresada en el hospital, los días anteriores a su fallecimiento.
- La disconformidad con la decisión del Ministerio del Interior de trasladar a su pareja sentimental del centro penitenciario de Pamplona al de Zuera, impidiendo que pueda visitarlo regularmente, debido a la carencia de medios económicos para desplazarse hasta Zuera.
- El malestar general de los presos del centro penitenciario de Pamplona y los impedimentos que padecen para conseguir los recursos, becas y permisos que les corresponden.

D) En relación con los juegos y los espectáculos públicos:

- El error cometido por una trabajadora de la Administración de Loterías al cumplimentar el impreso sobre el dato del día en el que la interesada quería hacer la apuesta.
- El desacuerdo de una asociación de defensa animal con los espectáculos taurinos, por el maltrato animal que conllevan.

2.9.27. Seguridad social.

En esta materia, durante el año 2015 se presentaron **20** quejas, que versaron sobre lo siguiente:

- La denegación por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de la jubilación por incapacidad permanente, debiendo incorporarse a su puesto de trabajo como profesora en el Departamento de Educación.
- Las grandes cantidades que deduce la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra del importe de su pensión por haber cobrado prestaciones de forma indebida.
- La reclamación por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de prestaciones indebidamente percibidas.
- La denegación por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de su solicitud de incapacidad permanente.

- La denegación por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de su solicitud de prestación por jubilación, por no encontrarse al corriente en el pago de las cotizaciones.
- El requerimiento efectuado por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de devolución de la prestación por hijo a cargo mayor de 18 años, que ha percibido indebidamente durante tres años.
- Las cantidades que le exige la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra por percepción de cantidades indebidas en concepto de pensión de viudedad.
- La disconformidad con la denegación por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra de la prestación por hijo a cargo, por considerarla incompatible con la prestación familiar análoga que percibe como empleado de la Administración pública de Navarra.
- El embargo por la Tesorería General de la Seguridad Social de su pensión no contributiva por una deuda pendiente con la Seguridad Social.
- La denegación por la Tesorería General de la Seguridad Social de la prórroga de la prestación del seguro escolar, por no haberla solicitado en tiempo y forma.
- El desacuerdo con el embargo durante nueve años de la Renta Activa de Inserción realizado por la Tesorería General de la Seguridad Social para el pago de una deuda con dicha entidad.
- La denegación por el Instituto Nacional de Seguridad Social de una baja médica por contingencias comunes.
- El desacuerdo con la negativa de la Seguridad Social a otorgarle una tarjeta que acredite su discapacidad.
- La falta de cotización por la Seguridad Social de determinados periodos trabajados como médico de atención primaria en el INSALUD.
- Las molestias ocasionadas porque la delegación de la Seguridad Social de Tafalla hace constar, por error, su número de teléfono en la página web del citado organismo.
- La disconformidad con el periodo mínimo de cotización que se le exige para poder acceder a una pensión de jubilación contributiva.
- La pérdida del complemento de pensión por maternidad en el caso de jubilaciones anticipadas.
- La denegación de una ayuda a su madre, que tiene reconocida un grado de minusvalía del 68%.
- La discordancia de datos entre dos informes de su vida laboral.
- La denegación de baja por invalidez por parte de la Administración de Perú.

2.9.28. Servicios públicos.

En materia de servicios públicos durante el año 2015 se presentaron **22** quejas, que versaban sobre lo siguiente:

- La falta de contestación por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, a su solicitud de que su compañía de suministro de energía eléctrica cambie el contador de luz digital y conserve el antiguo analógico, debido a las consecuencias negativas que le supone para su salud.
- Las presuntas infracciones de la normativa sobre transporte de viajeros y mercancías permitidas por el Departamento de Desarrollo Económico.
- La falta de notificación del Departamento de Desarrollo Económico de unos requerimientos relativos a un expediente sancionador derivado en una multa pecuniaria, impuesta por el Servicio de Transportes del Gobierno de Navarra y fundamentada en la obstrucción de la labor inspectora por parte de la sociedad interesada.
- La disconformidad con la tarifa a abonar por el uso de la autopista AP-15.
- La excesiva cuota de 416,28 euros que le ha girado el Ayuntamiento de Cintruénigo por el consumo de agua en el último trimestre.
- El desacuerdo con los productos químicos que se usan y la forma en que el Ayuntamiento de Pamplona limpia las calles de Pamplona durante las fiestas de San Fermín, por el temor a que dichas sustancias acaben en los ríos.
- La denegación por la Junta Municipal de Aguas de Tudela del alta en el servicio de aguas hasta que no haga efectivo el pago de las facturas pendientes de los anteriores propietarios del inmueble.
- La falta de notificación previa a un procedimiento de apremio por el Ayuntamiento de Tudela relativo a la factura impagada correspondiente al cuarto trimestre de 2014 de la Junta de Aguas de Tudela.
- La falta de reparación por el Ayuntamiento de Obanos de una farola.
- El deficiente servicio de luz y teléfono en el municipio de Orbara.
- Las tarifas especiales que aplica el Ayuntamiento de Pamplona en las llamadas realizadas a teléfonos correspondientes a servicios públicos (092).
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Zizur Mayor solicitud de encendido del alumbrado y de viales de tránsito en la zona residencial de Ardoi.
- El uso de tuberías de plomo para la conducción de agua, sin que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y los Ayuntamientos que la componen velen por el cumplimiento de la normativa comunitaria.
- La denegación por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona del bono social de aguas y residuos.

- El trato dispensado por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y la negativa a la devolución de una cantidad cobrada de forma indebida en un trasbordo del trayecto del autobús comarcal.
- La falta de solución por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a las continuas filtraciones de agua que sufre un local de su propiedad.
- La doble tasa de basuras que le gira la Mancomunidad de la Ribera por estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas en su domicilio.
- La exigencia por parte de la Mancomunidad de la Ribera de abonar la cuota íntegra del servicio de recogida de basuras sin tener en cuenta la bonificación por vivienda deshabitada, así como el cobro de un recargo, como consecuencia de un error en la domiciliación del pago de los mismos.
- El desacuerdo de varios vecinos con la resolución de la Mancomunidad de Valdizarbe por la que se acuerda el cese definitivo del suministro agua a sus viviendas, ubicadas en la localidad de Erripeta.
- La falta de servicio por parte de Correos, que conlleva que desde hace tres meses no reciba la correspondencia.
- La negativa del servicio de Correos a remitir un paquete a Cuba, así como a devolverle el pago efectuado para realizar el envío.
- El retraso de mes y medio del Servicio de Correos en enviar una carta, debido a la falta de cobertura de las bajas de su personal.

2.9.29. Trabajo.

En el año 2015 se presentaron **14** quejas en materia de trabajo, con el siguiente contenido:

- El desacuerdo con los criterios que ha establecido el Servicio Navarro de Empleo para la selección de profesionales docentes que imparten formación para el empleo.
- La exigencia de reintegro por el Servicio Navarro de Empleo de la subvención concedida para el establecimiento como trabajador autónomo.
- La falta de información y orientación por el Servicio Navarro de Empleo acerca de los criterios de interpretación del artículo 5 del Real Decreto 1076/2012, de 13 de julio, por el que se establecen seis certificados de profesionalidad de la familia profesional "actividades físicas y deportivas.
- La inadmisión por el Servicio Navarro de Empleo de un justificante por haber faltado durante unas horas a un curso ofertado por el IFES.
- La suspensión del subsidio por desempleo de larga duración por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), debido al cobro de la pensión de viudedad tras el fallecimiento de su esposa.
- La falta de información de la oficina del Servicio Público de Empleo Estatal de Tudela de los trámites necesarios para acceder a la prestación por desempleo.

- El embargo de cantidades superiores al Salario Mínimo Interprofesional por el Servicio Público de Empleo Estatal, a consecuencia de haber solicitado y percibido indebidamente el subsidio por desempleo.
- La revocación y exclusión por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) del Programa de Renta Activa de Inserción.
- La falta de percepción de la Renta Activa de Inserción durante los años 2013 y 2014, a pesar de tener reconocido el derecho a recibirla.
- La pérdida de la prestación por desempleo por no renovar la tarjeta.
- La disconformidad con el recurso presentado por su mutua ante el reconocimiento por la Seguridad Social de una incapacidad permanente total, para la profesión habitual debido a un accidente sufrido en el año 2013.
- La denegación por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social de su solicitud de inscripción en el Sistema de Garantía Juvenil, que ha conllevado que no pueda incorporarse a un proceso público de contratación de su municipio.
- La denegación por la Agencia Tributaria de su solicitud de anotación y cancelación de una sanción de su expediente laboral.
- El trato inadecuado que le dispensó un trabajador de una empresa cuando se disponía a entregar su curriculum vitae.

2.9.30. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2015 se presentaron **188** quejas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con las infracciones y las sanciones:

- El desacuerdo con una denuncia formulada por agentes de la Policía Foral, por una supuesta infracción de tráfico, consistente en utilizar el teléfono móvil mientras conducía, y que, según manifiesta, no ha cometido.
- Las irregularidades del Ayuntamiento del Valle de Egüés en la iniciación y tramitación de dos expedientes de tráfico y la falta de contestación al recurso potestativo de reposición interpuesto ante dicho Ayuntamiento
- La disconformidad con una denuncia de tráfico formulada por agentes de la Policía Municipal de Estella, por conducir bajo los efectos del alcohol, sin estar conduciendo el coche en ese momento.
- El desacuerdo con la medida excesiva de retirar, mediante el servicio de grúa municipal del Ayuntamiento de Pamplona, vehículos estacionados en el recinto del Complejo Hospitalario (2 quejas).
- La disconformidad con la denuncia por agentes de la policía municipal de Pamplona y con la posterior retirada de su vehículo por el servicio de la grúa municipal, ya que, a su juicio, estaba estacionado correctamente.
- La disconformidad con la calificación de una infracción de tráfico, por ser desproporcionada, y con la posterior retirada del vehículo por la grúa municipal de Pamplona.

- La disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona y con la posterior retirada de su vehículo por la grúa municipal, debido al estacionamiento del vehículo en una zona de estacionamiento limitado, a su juicio, mal señalizada.
- El embargo realizado por el Ayuntamiento de Pamplona por una multa de tráfico, sin que previamente le hubieran notificado la diligencia de embargo.
- La falta de devolución por el Ayuntamiento de Pamplona de la cuantía del coste del servicio de grúa, como consecuencia de una sanción por aparcamiento que le fue impuesta y que el Tribunal Administrativo de Navarra ya ha anulado.
- La imposibilidad de anular, en el plazo señalado en la denuncia, una multa impuesta por ausencia de ticket en la zona naranja, por haberse llevado su vehículo la grúa del Ayuntamiento de Pamplona.
- La negativa de la empresa concesionaria de la Zona de Estacionamiento Limitado (ZEL) de Pamplona a entregarle el registro de actividad del parquímetro en el que afirma haber anulado una denuncia.
- El desacuerdo con la retirada de un vehículo de la vía pública y el trato recibido en el depósito municipal de vehículos de Pamplona.
- Los elevados intereses que cobra el Ayuntamiento de Pamplona por el fraccionamiento de una deuda derivada de tres multas de tráfico.
- El desacuerdo con una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Tafalla, por estacionar su vehículo en la acera cuando trasladaba a su madre minusválida a su domicilio, al no disponer la calle donde reside de plaza de aparcamiento para discapacitados y estar todos los aparcamientos de la zona ocupados.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Tafalla a su solicitud de anulación de una sanción de tráfico.
- La sanción de tráfico que el Ayuntamiento de Tudela le ha impuesto por estacionamiento en la zona azul, a pesar de que pagó y colocó el ticket habilitante, pero sin estar visible exteriormente
- La falta de claridad en la delimitación de la zona verde y azul de Tudela y la imposibilidad de anular la multa de la zona azul, debido a que la máquina expendedora no acepta ni billetes, ni pago con tarjetas.
- La disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Tudela, por estacionar en un aparcamiento restringido con su tarjeta de persona con discapacidad debidamente colocada.
- La falta de notificación por el Ayuntamiento de Zizur Mayor a la Jefatura Provincial de Tráfico de la firmeza de una sanción, lo que le ha supuesto el retraso de la devolución de los puntos de su carné.
- El desacuerdo con una sanción de tráfico impuesta por la Dirección General de Tráfico, por no llevar el cinturón de seguridad, al no tener en cuenta los informes médicos que avalan y justifican los riesgos que produce para su salud el cinturón de seguridad, debido a su trastorno de ansiedad, y la autorización con la que cuenta para no llevarlo.
- La falta de motivación de una sanción impuesta por la Dirección General de Tráfico.

- El desacuerdo con una sanción de tráfico impuesta por la Jefatura Provincial de Tráfico, por conducir de forma temeraria a una velocidad excesiva.
- La notificación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra de una multa por circular con un vehículo sin tener concertado el seguro, así como la disconformidad con el embargo por la Agencia Tributaria del importe de dicha multa, a pesar de haber aportado un certificado de su compañía de seguros que acreditaba que su vehículo, el día de que se formuló la denuncia, estaba asegurado.
- La falta de contestación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra a un recurso de revisión que presentó el año anterior, como consecuencia de una sanción de tráfico por no detenerse en una señal de detención obligatoria.
- La disconformidad con una multa impuesta por la Guardia Civil por no disponer su vehículo de la Inspección Técnica de Vehículos y de seguro en vigor.
- El desacuerdo con las multas impuestas por dos agentes de la Guardia Civil, de 500 euros, por circular en bicicleta por un carril adicional de circulación en sentido contrario al estipulado, cuya calificación de grave y cuantía considera desproporcionadas.
- La notificación por la Agencia Tributaria de una providencia de apremio, por una deuda correspondiente a una sanción de tráfico que no le fue notificada en el periodo voluntario.
- La remisión por la Agencia Tributaria de una providencia de apremio por una infracción de tráfico que nunca le fue notificada en periodo voluntario.

B) En relación con la ordenación del tráfico:

- La escasez de plantilla de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, que ha provocado un aumento notorio en las listas de espera para examinarse del carnet de conducir en Navarra (146 quejas).
- El desacuerdo con la dureza de las pruebas necesarias para obtener el carnet de conducir.
- La demora por la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra en la renovación del carnet de conducir,
- La disconformidad con la Ordenanza municipal de tarjetas de estacionamiento para discapacitados del Ayuntamiento de Cortes, por establecer que las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad expedidas con anterioridad a la aprobación de la ordenanza carecerán de validez transcurrido el plazo de un mes desde la entrada en vigor.
- La concesión por el Ayuntamiento de Huarte de licencias de vados en dos calles de la localidad, que conlleva la eliminación de cuatro plazas de estacionamiento de las once hasta entonces disponibles, con la consiguiente distorsión para los vecinos
- El continuado incumplimiento por los conductores de una señal de tráfico en una calle de Pamplona y la solicitud al Ayuntamiento de Pamplona para que tome medidas al respecto.
- El desacuerdo con las cantidades devueltas por el Ayuntamiento de Pamplona tras haberse dado de baja del permiso de aparcamiento en las zonas de estacionamiento limitado.

- La tasa excesivamente elevada establecida por el Ayuntamiento de Pamplona para poder obtener la tarjeta de aparcamiento en la zona de estacionamiento restringido y limitado a los comerciantes.
- La imposibilidad de anular un pago de la zona de estacionamiento limitado de Pamplona con la aplicación del parquímetro de su teléfono móvil, al cometer un error al introducir la matrícula.

2.9.31. Transparencia. Derecho de acceso a la información pública.

En esta materia durante el año 2015 se presentaron **8** quejas, que versaban sobre lo siguiente:

- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales al acceso a un expediente de adjudicación a un tercero de una vivienda de alquiler social.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales del contenido íntegro de los convenios firmados entre el Servicio Navarro de Empleo y otros sindicatos.
- La negativa del Departamento de Educación a facilitar la documentación de un expediente correspondiente al nombramiento de un director de un centro educativo, en cuyo procedimiento ha intervenido.
- La falta de página web del Hospital Virgen del Camino.
- El desacuerdo con la documentación que le ha sido facilitada por el Ayuntamiento de Azagra, por estar incompleta.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Bertizarana a una solicitud de información.
- La denegación por el Ayuntamiento de Puente la Reina de la documentación necesaria para la interposición de un recurso en la jurisdicción contencioso-administrativa.
- La denegación por el Concejo de Oieregi de una solicitud de información acerca de la localización de la casa concejil y de las propiedades del concejo.

2.9.32. Turismo.

En materia de turismo durante el año 2015 se presentaron **5** quejas, cuyo contenido fue el siguiente:

- La disconformidad con la gestión en exclusiva por una empresa privada del turismo de Artajona (2 quejas).
- La supuesta ilegalidad cometida por el Ayuntamiento de Artajona en la licitación del contrato para la gestión de la casa de visitantes y explotación turística de Artajona.
- La supuesta ilegalidad en la subida de los precios de arrendamiento en el camping municipal de Garde, así como la apropiación de bienes propiedad de las arrendatarias (2 quejas).

2.9.33. Urbanismo.

Las quejas en materia de urbanismo fueron **44**. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con el planeamiento urbanístico:

- El desacuerdo con la aprobación definitiva de la reparcelación de una unidad de ejecución del Plan General de Ordenación Urbana de Estella, por haberse desestimado sus alegaciones.
- La disconformidad con la Orden Foral de aprobación del Plan General Municipal de Estella.
- El desacuerdo con el nuevo Plan General Municipal de Olazti- Olazagutía por afectar a su propiedad.
- La disconformidad con la aprobación inicial del Plan General de Ordenación Urbanística de Olóriz y con la exigencia de que se aporte más terreno para uso público.
- Las supuestas irregularidades cometidas por el Ayuntamiento de Oteiza en la tramitación de la revisión de oficio de una modificación puntual de las Ordenanzas de Edificación.

B) En relación con la gestión urbanística:

- La negativa del Ayuntamiento de Allo a devolver un aval al titular de una empresa constructora hasta que no finalicen las obras de urbanización.
- La disconformidad con la calificación jurídica dada por el Ayuntamiento de Ayegui a las "mobile-homes" situadas en su camping municipal de Ayegui, como bienes inmuebles y viviendas.
- La inactividad del Ayuntamiento de Cáseda ante la ausencia de suministro eléctrico a su terreno urbanizable.
- La disconformidad con la cuenta de liquidación definitiva girada por el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur por unas obras de urbanización.
- El trato desigual que está dando el Ayuntamiento de Ezcabarte a las empresas sitas en el polígono industrial Ezcabarte respecto al resto de polígonos que dependen de él, en lo que se refiere al mantenimiento de la urbanización que les circunda (2 quejas).
- La disconformidad con el proyecto de reparcelación de Cordovilla (Cendea de Galar) y su inclusión en la Junta de Compensación.
- El incumplimiento del Ayuntamiento de Garínoain del pliego de condiciones del contrato de compraventa que se realizó sobre un terreno clasificado como urbanizable industrial.
- La notificación del Ayuntamiento de Iturmendi de una providencia de apremio de la liquidación definitiva de una reparcelación sin haberle informado previamente de algunos conceptos incluidos en la cuenta de liquidación definitiva.
- El desacuerdo de varios propietarios con la gestión del Ayuntamiento de Olite en relación a una urbanización del Plan Municipal de dicha localidad, por los elevados costes de urbanización que se les imputan.
- El desacuerdo con la exigencia por el Ayuntamiento de Tafalla de unas tasas de tramitación por una licencia de obras que no le ha sido concedida.
- El desacuerdo con la posible expropiación por el Ayuntamiento de Villatuerta de parte de la casa y de la huerta donde reside su madre para ejecutar una vía pública.

- El incumplimiento por parte de diversos Ayuntamientos del deber de mantener y reparar espacios privados de uso público, queja presentada por el Colegio de Administradores de Fincas Navarras.

C) En relación de la protección de la legalidad y la disciplina urbanísticas:

- El desacuerdo con la incoación por el Departamento de Fomento de un expediente sancionador por la construcción de un corral doméstico en una finca de alta explotación agrícola y ganadera en Mendigorria.
- La denegación por Ayuntamiento de Aranguren de una solicitud de licencia de obras para el acondicionamiento de un local y la denegación de una solicitud de licencia de actividad clasificada para una nave sita en el polígono industrial.
- La incoación por el Ayuntamiento de Azagra de un expediente sancionador por la utilización de un cuarto de cuadrillas sin la preceptiva licencia municipal.
- La denegación por el Ayuntamiento de Berriozar a una solicitud de autorización de instalación de una determinada campana extractora como salida de humos de un "txoko familiar".
- La excesiva cantidad económica que exige el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur por los daños causados a una rejilla metálica que cubre la canaleta en el término de Undiano.
- La falta de reconocimiento por el Ayuntamiento de Dicastillo del mal estado en que se encuentra un inmueble próximo a su vivienda y el riesgo que genera para los viandantes.
- La reclamación que le hace el Ayuntamiento de Falces del pago de los gastos de ejecución subsidiaria derivados del derribo de un edificio declarado en ruina.
- La falta de adopción por el Ayuntamiento de Larraun de las medidas necesarias para evitar que una casa contigua a la suya, en el Concejo de Azpirotz, se derrumbase por encontrarse en estado de ruina, poniendo en riesgo la propia estabilidad de su vivienda.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Los Arcos a una instancia en la que exponía el peligro que entraña el estado de ruina en el que se encuentra un inmueble de la citada localidad para los edificios colindantes y los viandantes.
- La denegación por el Ayuntamiento de Olite de una solicitud de autorización para la colocación de pancartas en fachada de sus viviendas, así como la imposición de una multa coercitiva de doce mensualidades, por negarse a retirarlas
- La denegación por el Ayuntamiento de Olite de una solicitud para la colocación de pancartas en las fachadas de sus domicilios.
- El desacuerdo con las obras realizadas por un vecino, que han sido autorizadas por el Ayuntamiento de Pamplona, para la construcción de una caseta a la entrada de su vivienda, que le dificulta el paso al garaje de su propiedad.
- La disconformidad de los vecinos con una licencia de terraza concedida a una cafetería situada en Mendillorri (Pamplona).
- Las dificultades para instalar una campana de extracción de filtros en un bar sito en Pamplona que carece de salida de humos y poder obtener licencia para la cocina.

- La inejecución por el Ayuntamiento de Puento la Reina de manera subsidiaria de las obras de aseguramiento necesarias para mantener un edificio de la calle Mayor de dicha localidad en condiciones de seguridad para los viandantes y para los edificios colindantes.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Romanzado ante la ejecución de unas obras de edificación ilegales en las inmediaciones de su domicilio.
- El desacuerdo con la licencia de obras de derribo concedida por el Ayuntamiento de San Adrián a una empresa, que causó daños a su propiedad.
- La disconformidad con la concesión por el Ayuntamiento de Sorlada de una licencia de obras para la ampliación de seis naves para el cierre del ciclo de granja de cerdas.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Tudela en el arreglo del edificio de Sementales que se encuentra en estado de abandono y supone un peligro para los peatones.
- La disconformidad con la concesión por el Ayuntamiento de Zúñiga de una licencia urbanística, a pesar del informe de la ORVE de Estella en que se acreditaba su ilegalidad.
- La denegación por el Concejo de Etxaleku de una licencia para la construcción de una caseta con fines de explotación agropecuaria, aun cuando la denegación de la autorización previa por parte del Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Imotz sigue sin ser firme.
- La realización de obras en una parcela de su propiedad sin su consentimiento con licencia de obras concedida por el Ayuntamiento de Bertizarana.
- La existencia de un posible delito urbanístico por la construcción de unas naves sin licencia de obras y sin previa recalificación de los terrenos.
- La imposibilidad de instalar un corral doméstico en una zona de alta productividad agrícola.

D) En relación con la información urbanística:

- La falta de información por el Ayuntamiento de Lekunberri y la imposibilidad de acceder al expediente de modificación del planeamiento municipal que afecta a parcelas de su propiedad.

2.9.34. Vivienda.

En el año 2015 en materia de vivienda se presentaron **29** quejas, con el siguiente contenido:

A) En relación con el derecho de acceso a una vivienda:

- La disconformidad con los requisitos que la regulación actual exige a los particulares para la venta y alquiler de viviendas protegidas, en comparación con los menos exigentes requeridos a las promotoras.
- La extinción por una promotora del contrato de arrendamiento de vivienda protegida.
- La falta de concesión de una vivienda protegida y las deficientes condiciones del piso donde vive actualmente.
- La solicitud de acceso a una vivienda protegida, debido a la situación de conflictividad con su padre en el domicilio familiar.

- La falta de adjudicación a una familia numerosa de una vivienda de protección oficial de cuatro dormitorios que estaba vacante.

B) En relación con las ayudas públicas a la compra y al arrendamiento de vivienda:

- La reclamación por el Departamento de Fomento del reintegro de una cantidad correspondiente a una subvención destinada a la compra de una vivienda protegida, que no le fue directamente abonada a ella, sino a la promotora de la vivienda (5 quejas).
- La retirada por parte del Departamento de Fomento de una subvención para el alquiler de una vivienda de protección oficial, por ser copropietaria de parte de una vivienda de la que no puede disponer ni proceder a su venta.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una subvención para el arrendamiento de vivienda protegida.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una ayuda para amueblar una vivienda de protección oficial.
- La denegación por el Departamento de Derechos Sociales de una subvención para el arrendamiento de vivienda protegida a una persona que ha sido víctima de violencia de género.
- La falta de liquidación por parte la sociedad pública NASUVINSA de la deuda que ha generado por la falta de pago de diversas mensualidades con cargo al importe que depositó como aval a la firma del contrato de alquiler.
- El desacuerdo con la pérdida de la subvención para el arrendamiento de la vivienda de protección oficial donde reside.

C) En relación con los desperfectos en viviendas protegidas:

- La falta de adopción de medidas por la sociedad pública NASUVINSA para el arreglo de los desperfectos de su garaje, que han supuesto la entrada de gente ajena al mismo, causando daños en su vehículo y en el de varios vecinos del inmueble (2 quejas).
- La negativa de la sociedad pública NASUVINSA a responsabilizarse de los desperfectos que causaron los inquilinos en su vivienda, así como la falta de control de dicha entidad en los inmuebles que gestiona en la modalidad de alquiler social.
- El desacuerdo con la actuación del Departamento de Derechos Sociales en sus funciones de supervisión con respecto a errores de construcción imputables a una promotora de viviendas de protección oficial.
- Los problemas de humedades que padece en su vivienda protegida.

D) En relación con las cédulas de habitabilidad:

- La denegación por el Servicio de Vivienda del Gobierno de Navarra de una solicitud de inspección de una vivienda de nueva construcción para que se le otorgue la cédula de habitabilidad.

E) En relación con las viviendas protegidas:

- La discriminación que realiza el Departamento de Derechos Sociales a los propietarios de viviendas de protección oficial en segundas ventas, frente a las facilidades que otorga a las promotoras en la primera venta de este tipo de viviendas.
- La inactividad del Departamento de Fomento por la excesiva cantidad retenida por una empresa promotora de viviendas en concepto de penalización, tras la resolución del contrato de compraventa de vivienda protegida.
- El hecho de que la ejecución de la vivienda protegida que adquirió no se ajusta a la información previa que recibió por parte de la sociedad pública NASUVINSA.

F) Otros asuntos:

- El desacuerdo del propietario de un local con la exigencia por la comunidad de propietarios del pago de una cuota por unas obras en elementos comunes que no le afectan.
- Los problemas con la propietaria del piso en el que reside en régimen de arrendamiento.
- La estafa cometida por una persona que publicitaba un piso en arrendamiento en una página web.
- La posibilidad de reclamar por los vicios ocultos de una reforma de un local realizada hace ocho años.

CAPÍTULO III. ACTUACIONES DE OFICIO

3.1. DATOS GENERALES.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que a los ciudadanos y ciudadanas les reconoce el ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como a mejorar la eficacia de los servicios públicos (artículo 16). Estas actuaciones de oficio pueden concluir, si así se considera oportuno, en la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidos a las Administraciones públicas de Navarra, o en sugerencias o peticiones a otras instituciones públicas, como el Parlamento de Navarra (artículos 33 y 34) o el Defensor del Pueblo de España (artículos 14.2 y 39).

Durante el año 2015, se iniciaron 30 actuaciones de oficio y se gestionaron 31, puesto que una se encontraba en tramitación a 31 de diciembre de 2014.

En las 31 actuaciones de oficio gestionadas, se formularon 15 resoluciones con sus correspondientes recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

En seis de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de otras instituciones y Administraciones públicas, por considerar el asunto de su competencia. Así, tres fueron remitidas a la Defensora del Pueblo de España, dos a la Delegada del Gobierno de España en Navarra (una de ellas también se remitió a la Dirección General de Tráfico) y una al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

Otras seis actuaciones de oficio se consideraron aceptadas directamente o solucionadas con la comunicación de la investigación a la Administración.

En otros tres casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar, por el momento, una nueva medida.

Otra actuación de oficio se encuentra pendiente de tramitación.

En las 15 actuaciones de oficio con resolución se formularon 36 recomendaciones, 24 sugerencias, 7 sugerencias normativas y un recordatorio de deberes legales. De esas 15 actuaciones, las Administraciones públicas destinatarias aceptaron nueve y no aceptaron cinco, quedando una pendiente de respuesta en el momento de cierre de la redacción de este capítulo. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio, se elevó al 64,3%.

Las actuaciones de oficio realizadas tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 5** (funcionamiento de los centros de menores, modificación del concepto de familia numerosa, supresión del requisito de residencia legal en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de renta de inclusión social, supervisión de la atención dispensada en la residencia de ancianos de San Martín de Unx, y petición de información sobre los menores en situación de desprotección).
- **Sanidad: 4** (atención a niños con daño cerebral adquirido, tratamientos para enfermos de hepatitis C, informe sobre urgencias hospitalarias y copago farmacéutico).
- **Justicia: 3** (desamparo institucional ante la muerte violenta de un menor, demora en la realización de una prueba pericial balística por la muerte de otro menor, y posible vulneración

de derechos constitucionales o falta de coherencia entre la normativa estatal y la comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales).

- **Medio ambiente: 3** (autorización para exhibiciones de aves rapaces, incumplimiento de la normativa comunitaria de ruidos, y declaración del monte Ezkaba como espacio natural protegido).
- **Educación: 2** (negativa a devolver el importe de matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra y discriminación a las librerías en la compra de libros por centros educativos).
- **Función pública: 2** (supresión del servicio de asistencia sanitaria de los montepíos a funcionarios públicos y prolongación de la edad de jubilación forzosa).
- **Hacienda foral: 2** (modificación del Impuesto de Circulación para vehículos de personas con discapacidad y emisión indebida de providencias de apremio).
- **Obras públicas: 2** (mal estado de las aceras y medianas de un barrio de Pamplona y peligro por los charcos existentes en el túnel de Larrakaitz en Sumbilla).
- **Administración penitenciaria: 1** (arrepentimiento de dos personas que cumplen condena en centros penitenciarios).
- **Derecho civil: 1** (exigencia formalista y excesiva del inventario en el usufructo legal de fidelidad).
- **Elecciones generales: 1** (dificultades para ejercer el derecho al voto en las elecciones generales de 20 de diciembre de 2015).
- **Euskera: 1** (rotulaciones viarias de calles de Pamplona únicamente en castellano).
- **Servicios públicos: 1** (gratuidad de los teléfonos 112, 091 y 092).
- **Tráfico: 1** (escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra).
- **Vivienda: 1** (Plan estatal de Vivienda 2009-2012).

En el siguiente cuadro, se identifican las actuaciones de oficio gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
---------	--------	-----------------------------	-----------

Actuaciones de oficio pendientes de 2014

Bienestar social	Datos Protección de Menores 2014	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencia no aceptada
------------------	----------------------------------	-----------------------------------	------------------------

Actuaciones de oficio 2015

Sanidad	Atención a niños con daño cerebral adquirido	Departamento de Salud	En vías de solución
Sanidad	Nuevos tratamientos para enfermos de hepatitis C	Departamento de Salud	En vías de solución
Bienestar social	Funcionamiento de los centros de menores: COA "Beloso Alto"	Departamento de Políticas Sociales y Fundación Ilundáin Haritz Berri	Recomendación aceptada

Medio ambiente	Falta de autorización en exhibiciones de aves rapaces	Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	Recordatorio de deberes legales no aceptado
Bienestar social	Modificación del concepto de familia numerosa		Remitida a Defensora del Pueblo de España
Sanidad	Recomendaciones sobre el informe de urgencias hospitalarias.	Departamento de Salud	Recomendaciones aceptadas
Hacienda	Modificación del Impuesto de Circulación de vehículos para personas con discapacidad	Departamentos de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y de Economía, Hacienda, Industria y Empleo	No se apreció necesidad de una resolución
Vivienda	Plan estatal de Vivienda 2009-2012. Art. 35 Real Decreto-ley 20/2012. Supresión retroactiva del plan.	Departamento de Fomento	No se apreció necesidad de una resolución
Obras públicas	Mal estado de aceras y medianas en Azpilagaña	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	En vías de solución
Educación	Negativa a devolver importe de matrícula anulada en el Conservatorio Superior de Música de Navarra	Departamento de Educación	Sugerencia normativa aceptada
Obras públicas	Peligro por charcos en el túnel de Larrakaitz en Sumbilla	Departamento de Fomento	No se apreció necesidad de una resolución
Medio ambiente	Incumplimiento de normativa comunitaria de ruidos y contaminación atmosférica	Departamentos de Salud y de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	No se apreció necesidad de una resolución
Hacienda	Emisión indebida de providencias de apremio	Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo	En vías de solución
Euskera	Rotulaciones viarias únicamente en castellano	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	En vías de solución
Educación	Discriminación a librerías en la compra de libros de texto por parte de centros educativos	Departamento de Educación	Recomendación aceptada
Justicia	Desamparo institucional ante muerte violenta de un menor	Ayuntamiento de Tafalla	En vías de solución
Tráfico	Escasez de examinadores en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra		Remitida a la Delegación del Gobierno de España en Navarra y a la Dirección General de Tráfico

Sanidad	Copago farmacéutico en situación de necesidad	Departamento de Salud	Sugerencia normativa aceptada
Bienestar social	Supresión del requisito de residencia legal en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de renta de inclusión social	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencia normativa aceptada
Bienestar social	Disconformidad con la atención dispensada en residencia de ancianos "Santa Zita" de San Martín de Unx	Ayuntamiento de San Martín de Unx e IDEA, Innovación y desarrollo asistencial	Recomendaciones aceptadas
Función pública	Supresión del servicio de asistencia sanitaria de los montepíos a funcionarios públicos	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y Parlamento de Navarra	No se apreció necesidad de una resolución
Servicios públicos	Gratuidad de los teléfonos 112 (emergencias), 091 (policía nacional) y 092 (policías locales)	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y principales Ayuntamientos de Navarra	Sugerencia aceptada por varias Administraciones destinatarias
Justicia	Demora en realización de prueba pericial balística en muerte de menor en Viana		Mediación aceptada por la Delegada del Gobierno de España en Navarra
Justicia	Falta de coherencia entre normativa estatal y comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales		Remitida a Defensora del Pueblo de España
Elecciones generales	Dificultades para ejercer el derecho al voto en elecciones generales		Remitida a Defensora del Pueblo de España
Administración penitenciaria	Carta de perdón a una víctima.		Remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra y al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra
Medio ambiente	Declaración del monte Ezcaba como espacio natural protegido	Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	Sugerencia aceptada
Bienestar social	Datos sobre protección de menores - Informe anual 2015	Departamento de Derechos Sociales	Pendiente de tramitación
Derecho civil	Exigencia formalista y excesiva del inventario en el usufructo legal de fidelidad	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia normativa aceptada

Función pública	Prolongación de la jubilación forzosa de los funcionarios hasta los 70 años de edad	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia normativa no aceptada
-----------------	---	---	----------------------------------

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las actuaciones de oficio en 2015 es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 19 actuaciones de oficio.

- Departamento de Salud: 5.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 4
- Departamento de Educación: 2
- Departamento de Derechos Sociales: 2
- Departamento de Fomento: 2.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 2.
- Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: 1
- Departamento de Políticas Sociales: 1

II. Defensora del Pueblo de España: destinataria de 3 actuaciones de oficio.

III. Entidades locales: destinatarias de 5 actuaciones de oficio.

- Ayuntamiento de Pamplona: 2.
- Ayuntamiento de San Martín de Unx: 1
- Ayuntamiento de Tafalla: 1
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 1.

IV. Delegación de Gobierno de España en Navarra: destinataria de 2 actuaciones de oficio.

V. Tribunal Superior de Justicia de Navarra y Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra: destinatarios de 1 actuación de oficio.

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2015 fueron las siguientes, descritas según su orden de incoación en el tiempo:

3.2.1. Atención sanitaria a los menores de edad que padecen Daño Cerebral Adquirido.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Atención pediátrica.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Presidente, la vicepresidenta y una trabajadora social de la Asociación de Daño Cerebral Adquirido Infantil "Hiru Amabi" se dirigieron a esta institución para informar de los objetivos de su asociación, así como de la situación que se da en Navarra de atención sanitaria a los menores de edad que padecen este daño cerebral.

Así, expusieron el problema de que, especialmente a partir de los tres años de edad, y hasta los dieciséis, los niños con daño cerebral adquirido quedarían en Navarra en una situación de desatención sanitaria o sociosanitaria por no recibir un tratamiento multidisciplinar dirigido a la rehabilitación que minimice las secuelas producidas por el daño cerebral (de tal modo que el niño no

podría alcanzar todo su potencial físico, cognitivo y emocional mediante su recuperación adecuada), y por no haber una previa valoración de la lesión inicial, las complicaciones, los déficits iniciales y la situación funcional y familiar.

También indicaron que algunas Comunidades Autónomas ya contemplaban dicha prestación en el sistema público, como sería en la Comunidad Valenciana, a través del Hospital de Manises, y en Cataluña, a través de conciertos con el Institut Guttmann y el Hospital Sant Joan de Deu.

También informaron que, en la clínica Ubarmin, dependiente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, existía un equipo multidisciplinar de neurorrehabilitación que atendía a los mayores de 16 años, pero que, sin embargo, no se evaluaba a los menores de esta edad para conocer sus déficits cognitivos/conductuales producidos por la lesión cerebral y se derivaba a esos menores al Departamento de Educación para interpretar los daños producidos.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Salud información acerca de cómo se daba en Navarra la atención sanitaria a los menores de edad que padecen daño cerebral.

La Consejera de Salud informó que, en ese momento y atendiendo también a una moción parlamentaria, se había decidido que, en la Dirección General de Salud, se formase un grupo de trabajo con profesionales de los servicios de rehabilitación, pediatría y Salud Mental, con el objetivo de cuantificar el número de niños afectados y las necesidades de atención sanitaria de los mismos.

Por otra parte, la Consejera informó que el Pleno del Parlamento de Navarra, en sesión de 10 de marzo de 2015, había aprobado por unanimidad una resolución por la que se instaba al Gobierno de Navarra a que:

- Aplicase la Orden Foral 60/2003, de 15 de mayo, del Consejero de Salud, por la que se crea la Unidad de Daño Cerebral y Medular de la Clínica Ubarmin, a las personas de 16 años y menores de esa edad afectados por Daño Cerebral Adquirido (DCA).
- Realizase un estudio de la situación y número y casos de niños y niñas con Daño Cerebral Adquirido (DCA) para superar la actual situación de desatención e indefensión.
- Crease un equipo de trabajo para que, junto con el estudio anterior, se realizase un plan de trabajo y un modelo de atención especializada al Daño Cerebral Adquirido desde la sanidad pública de Navarra.

Con esta información, y entendiendo por parte de la institución que el asunto podía considerarse en vías de solución, por cuanto se preveía crear un grupo de trabajo de profesionales de los servicios de rehabilitación, pediatría y salud mental, con el objetivo de cuantificar el número de niños afectados y las necesidades de atención sanitaria de los mismos, se puso fin a la actuación.

3.2.2. Nuevos tratamientos para enfermos de hepatitis C.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Atención sanitaria.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de la asociación Atehna (Asociación de Transplantados y Enfermos Hepáticos de Navarra), SARE (Apoyo al VIH-Sida), Comisión Ciudadana Anti-sida de Navarra y Plataforma NATC de Navarra, quienes le expusieron la situación que estaban padeciendo los enfermos de hepatitis C ante la negativa de la Administración sanitaria

a administrarles los nuevos tratamientos y fármacos aparecidos y aprobados para esta enfermedad, por razones de tipo económico que se antepondrían a criterios exclusivamente médicos.

Los representantes de estas asociaciones expusieron que:

a) El criterio que se seguía por la Administración sanitaria en Navarra para prescribir los tratamientos para la hepatitis C estaría siendo económico y no científico-médico, siendo tal afirmación sostenida incluso por la Asociación Española para el Estudio del Hígado AEEH.

b) Este criterio significaba que los tratamientos que se estaban dando a los pacientes de hepatitis C no serían los adecuados, es decir, no estarían siendo los que más probabilidades presentaban para curar esta enfermedad.

c) En muchos casos, directamente se denegaba el tratamiento porque no habría dinero. Esta denegación les podía llevar a un trasplante, un hepatocarcinoma (con mayor coste) y, en el peor de los casos, a la muerte.

d) El qué, el cómo y a quién poner el tratamiento debería competir solo a los especialistas médicos. Sin embargo en Navarra, se estaba obligando a los especialistas a prescribir lo que la Administración sanitaria quiere de acuerdo con la estrategia de priorización que el Ministerio remitió a las Comunidades Autónomas a principios de diciembre.

e) Dicha estrategia de priorización del Ministerio había sido rechazada en su totalidad y duramente criticada por la Asociación Española para el Estudio del Hígado, con valoraciones como “obsoleta”, “superada por la evidencia científica actual”, “peligrosa para la salud de los pacientes”, y “agravatoria de los problemas de acceso a los nuevos tratamientos”, etcétera. Incluso la propia Asociación Española para el Estudio del Hígado habría llegado a pedir a sus socios y socias que no aplicasen esta estrategia de priorización.

f) No podían admitir que se les hablase de cifras de las personas que tienen una enfermedad más avanzada, ni de priorizaciones, etcétera, puesto que las personas enfermas de hepatitis C debían ser tratadas todas lo más rápido posible y con un único criterio en cuanto a la prescripción: el médico-científico.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Salud información acerca de si se tenía pensada la prescripción lo antes posible por la Administración sanitaria de Navarra de los tratamientos más innovadores y con mayores probabilidades de curación a los pacientes de hepatitis C que lo precisasen con criterios exclusivamente científico-médicos y sin la influencia decisiva de consideraciones económicas que pudieran determinar el racionamiento o la inaplicación efectiva de dichos tratamientos.

La Consejera de Salud respondió que *“los nuevos antivirales de acción directa se habían empezado a prescribir en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea antes incluso de que fueran comercializados (en dos pacientes por uso compasivo) y en ningún caso se había establecido ningún criterio económico, siendo, en todo momento, los profesionales sanitarios los únicos que, con un criterio exclusivamente clínico, habían establecido el tratamiento que mejor conviene a cada paciente.*

El Ministerio de Sanidad, en el mes de noviembre, redactó un documento llamado “Estrategia terapéutica de priorización de pacientes para el uso de antivirales de acción directa para el tratamiento de la hepatitis C en el ámbito del Sistema Nacional de Salud”. Un documento que (como todos los que publica el Ministerio de Sanidad) fue remitido a los profesionales sanitarios para su valoración y adaptación a la realidad de nuestra Comunidad Foral. El nuevo protocolo de tratamiento para la Hepatitis Crónica por virus C fue elaborado por estos facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en enero de 2015 y fue remitido a las asociaciones Athena, Sare y

Comisión Ciudadana Antisida, con la advertencia de que los protocolos son documentos sometidos a permanente revisión tanto por la introducción de nuevos medicamentos, como por la existencia de nuevas evidencias en relación con los medicamentos ya comercializados, lo que implicaría modificaciones en el tratamiento de la hepatitis C que se deberían valorar y adoptar.

Las asociaciones de pacientes valoraron muy positivamente el protocolo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Un protocolo que, lógicamente, debía adaptarse al Plan estratégico para el abordaje de la hepatitis C en el Sistema Nacional de Salud que ya se ha hecho público y que no entra en contradicción con el que se está utilizando en Navarra.

Recordar, para concluir, que en Navarra han sido los clínicos los que, en todo momento, han determinado qué pacientes debían comenzar el tratamiento con los nuevos antivirales de acción directa según criterios exclusivamente clínicos”.

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra entendió que el asunto podía considerarse en vías de solución, por cuanto los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea habían elaborado un protocolo de tratamiento para la hepatitis crónica por virus C que había sido valorado positivamente por los perjudicados. Por ello, se procedió a poner fin a la intervención de la institución.

3.2.3. Funcionamiento del Centro de Observación y Acogida (COA) Beloso Alto, dependiente del Departamento de Políticas Sociales.

Administración destinataria: Departamento de Políticas Sociales.

Materia: Bienestar social. Protección de la infancia y de la adolescencia.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.Recomendaciones.

A través de diversas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la disconformidad con el funcionamiento y trato que se daba a los menores de edad en el Centro de Observación y Acogida (COA) Beloso Alto, dependiente del Departamento de Políticas Sociales, y gestionado por la Fundación Ilundáin Haritz Berri, que atiende a menores en conflicto social.

Tras haber visitado las instalaciones y mantenido conversaciones con personal del centro y con los menores ingresados, el Defensor del Pueblo de Navarra elaboró un texto provisional de informe sobre el Centro de Observación y Acogida (COA) Beloso Alto, del que se dio traslado al Departamento de Políticas Sociales y a la fundación que gestiona el centro, para que pudieran formular observaciones o alegaciones.

Presentadas alegaciones por el Departamento y por la fundación, y tras su análisis, el Defensor del Pueblo de Navarra elaboró el informe definitivo, en el que figuraban las siguientes propuestas respecto del COA Beloso Alto, sin perjuicio de su validez también para otros COA con las salvedades procedentes:

A) Sobre las instalaciones:

- a) Que se adopten las medidas necesarias para dotar a las instalaciones de mayores espacios y luminosidad o, en su defecto, se estudie la viabilidad de prestar el servicio de Observación y Acogida en otras instalaciones que cumplan unos requisitos adecuados y conformes a la dignidad y necesidades de los menores.
- b) Que se adopten las medidas oportunas para eliminar las barreras arquitectónicas del centro, con el fin de cumplir con la normativa vigente en la materia y adaptar el centro para menores que, de forma permanente o provisional, puedan sufrir algún tipo de discapacidad física.

c) Que el Departamento de Políticas Sociales inspeccione y vigile el cumplimiento por parte del centro de la normativa sobre incendios y planes de evacuación.

d) Que se adopten las medidas necesarias para adaptar las habitaciones (y baños) a las necesidades de los menores, haciéndolas, en su caso, más cálidas y confortables con el fin de que sea un elemento que pueda contribuir a adaptarse de una forma más rápida al centro.

e) Que se extremen las medidas de seguridad en cuanto a los sistemas de llamada de las habitaciones, efectuando de forma inmediata las reparaciones necesarias, con el fin de evitar posibles accidentes dentro de las mismas.

B) Sobre el uso de las salas de contención:

f) Que se supriman las salas de contención y, en los supuestos en los que haya que separar al menor del grupo, se lleve a cabo en salas o habitaciones de características análogas a las de sus habitaciones en las que se vea respetada la dignidad del menor.

g) Que, sin perjuicio de lo anterior, mientras están enfermos, no se mantenga a los menores en dichas salas de contención o aislamiento.

h) Que, en los casos de separación de grupo, los menores separados reciban la misma alimentación en idénticas condiciones y con las mismas posibilidades de elección.

i) Que se suprima del Reglamento de Régimen Interno cualquier régimen sancionador que se exceda de las garantías establecidas en la Ley Foral 15/ 2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

j) Que, de usarse, las inmovilizaciones físicas solamente se empleen en casos excepcionales de extrema gravedad y peligro inminente para los menores, personal del centro u otros menores, y que las mismas queden justificadas y registradas.

k) Que se dote al personal que efectúa las inmovilizaciones físicas de formación adecuada que les proporcione los conocimientos y experiencia necesaria para no causar daños físicos a los menores.

C) Sobre la información a los menores:

l) Que se facilite a los menores, por escrito y de forma clara y explícita, cuáles son sus derechos y deberes durante su estancia en el COA.

D) Sobre la información a los padres:

m) Que se proporcione a los padres o responsables familiares de los menores ingresados la información necesaria sobre la vida de su hijo en el COA, se les facilite el Reglamento de Régimen Interno del centro y se les permita el acceso organizado a las instalaciones del centro si las desean visitar.

E) Sobre las comunicaciones telefónicas:

n) Que los menores del COA puedan llevar a cabo sus llamadas telefónicas de modo que se garantice su derecho a la intimidad personal y a poder hablar libremente con sus familiares. Se recuerda que el artículo 18.3 de la Constitución garantiza el secreto de las comunicaciones telefónicas de las personas, salvo resolución judicial.

F) Sobre el derecho a formular reclamaciones a instancias exteriores:

ñ) Que se establezcan los medios necesarios para que los menores, libremente, puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones y quejas a instancias exteriores conforme al ordenamiento jurídico

y puedan canalizar, de forma real y efectiva, estas reclamaciones y quejas, tanto sobre el funcionamiento del centro, como sobre el trato que se les da en el mismo.

G) Evaluación de una alternativa a los COA:

o) Que el Departamento de Políticas Sociales analice en profundidad una alternativa diferente a los Centros de Observación y Acogida, o a su modelo de gestión actual, para que los menores puedan ser valorados de forma previa y acogidos en otros recursos o de forma más acorde a sus necesidades y en donde se garantice mejor el ejercicio de sus derechos.

Esta institución valoró positivamente los compromisos asumidos tanto por el Departamento de Políticas Sociales como por la Fundación Ilundáin Haritz Berri, expresados en el trámite de audiencia y participación concedido, para la mejora del funcionamiento del centro, con la convicción de que serían implementados, sin perjuicio de la decisión señalada de cambio de modelo del COA que se había apuntado por la Administración en su informe o de la limitación de las plazas que indicaba la Fundación Ilundáin Haritz Berri.

A la vista de la respuesta del Departamento de Políticas Sociales, y apreciando una actuación conforme con las recomendaciones, se dieron por concluidas las actuaciones.

3.2.4. Exhibiciones de aves rapaces y autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

Materia: Medio ambiente. Protección de la fauna.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recordatorio de deberes legales.

El Defensor del Pueblo de Navarra tramitó varias quejas frente a diversas entidades locales de Navarra por la celebración, en el marco de eventos promovidos por las mismas, de exhibiciones de aves rapaces. En dichas quejas, entre otras cuestiones, se suscitó la referente a una eventual omisión del deber legal de recabar autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, aduciendo que la misma era exigible conforme al ordenamiento vigente.

En las repuestas dadas por las entidades locales destinatarias de las quejas, se aducía que, se había consultado con el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, sosteniendo este que no era preceptiva su autorización administrativa, al tratarse de aves criadas en cautividad.

Sin embargo, esta institución consideró que, en los eventos aludidos, sí era preceptiva la autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Medio Ambiente y Administración Local, sin que la cría en cautividad de las especies determinase lo contrario, por las siguientes razones:

a) La Ley Foral 7/1994, 31 de mayo, de protección de los animales, tiene por objeto establecer las normas para la protección de los animales domésticos y de la fauna alóctona (artículo 1.1), entendiéndose por esta última "las especies animales introducidas en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, en hábitats distintos a los originarios de la especie, que viven en estado salvaje o amansado" (artículo 1.2).

El artículo 22.1 de esta Ley Foral prohíbe la tenencia y la exhibición comercial de especímenes, huevos, crías de estos o cualquier parte o producto de aquellas especies de la fauna alóctona declaradas protegidas o en peligro de extinción por los tratados y convenios internacionales vigentes en el Estado español; y el artículo 22.2 precisa que "únicamente podrá permitirse la tenencia y

exhibición pública de especies protegidas en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra si se trata de intercambios no comerciales entre instituciones zoológicas o científicas legalizadas o de exhibiciones zoológicas o espectáculos públicos legales”.

De dicho artículo 22.2 se colige que la exhibición pública de especies protegidas de la fauna alóctona en territorio de la Comunidad Foral de Navarra está sometida a autorización del órgano competente (el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local) y, además, que esta solo puede otorgarse en los supuestos que contempla el precepto citado (entre ellos, los espectáculos públicos legales).

b) El artículo 10 b), de la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats, desde la perspectiva de protección de la fauna silvestre de Navarra (artículo 1), dispone que se somete a autorización administrativa previa del Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente, entre otros actos, “la exhibición pública de especies alóctonas, vivas o muertas, incluidas las crías, huevos, partes y derivados de las mismas, cuando estuvieran declaradas protegidas por Tratados y Convenios Internacionales vigentes en España y por disposiciones de la Comunidad Europea”.

c) Tanto una como otra Ley Foral les llevan a la misma conclusión, cual es la de entender que la exhibición pública de especies alóctonas y protegidas, es un acto que requiere autorización de la Administración ambiental (en este caso, del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local), tanto por razones de protección de la fauna alóctona (Ley Foral de protección de los animales), como por razones de protección de la fauna autóctona (Ley Foral de protección de la fauna silvestre de Navarra), sin perjuicio de los certificados CITES o de otras autorizaciones, licencias o permisos que se puedan necesitar para los espectáculos públicos legales.

d) No se opone a tal conclusión el hecho de que las aves hubieran sido criadas en cautividad, pues lo relevante es su carácter alóctono y protegido. Además, el citado artículo 1.2 de la Ley Foral 7/1994, de 31 de mayo, hace referencia al carácter salvaje o “amansado” de las especies animales introducidas en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Tampoco se opone a dicha conclusión la circunstancia de que los animales estén inscritos en el registro de cetrería, pues de conformidad con el artículo 43.3 del Decreto Foral 48/2007, de 11 de junio, que regula dicho registro, la actividad autorizada sería la tenencia (no la exhibición), y ello a efectos de la caza de otras especies.

En consecuencia, la institución recordó al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local el deber legal de exigir su autorización para la celebración de exhibiciones con especies de la fauna alóctona protegidas por Tratados y Convenios Internacionales vigentes en España y por disposiciones de la Comunidad Europea, incluso aunque las mismas hubieran sido criadas en cautividad.

El Consejero de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local respondió lo siguiente:

“1.- La Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de Protección y Gestión de la Fauna Silvestre y sus Hábitats, es aplicable a la fauna silvestre [...]. En ningún caso se refiere a fauna no silvestre, es decir, a individuos no procedentes del medio natural como son los que se exhiben en ferias y mercados y proceden de la cría en cautividad.

Todos aquellos individuos de especies de fauna silvestre que no viven en estado silvestre en Navarra no pueden considerarse objeto de esta Ley Foral, y por lo tanto no le son de aplicación las exigencias derivadas de la misma.

El artículo 29 de esta Ley Foral hace referencia a la cría en cautividad de especies alóctonas e indica en su apartado 3 que la exhibición pública de este tipo de animales requerirá la posesión

por cada animal del certificado acreditativo del origen y, en su caso, de la documentación establecida en la legislación vigente.

2.- Por otro lado, la Ley Foral 7/1994, de 31 de mayo, de Protección de los Animales tiene por objeto 'establecer las normas para la protección de los animales domésticos y de la fauna alóctona'. Según establece el artículo 1.2 de la misma, 'por fauna alóctona o no autóctona se entiende las especies animales introducidas en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, en hábitats distintos a los originarios de la especie, que viven en estado salvaje o amansado'.

A la vista de la misma, está claro que la definición afecta a las especies de fauna introducidas en Navarra. Sería el caso de especies como el coipú, la avispa asiática, el visón americano, la almeja de río, etc. Es decir, especies que se han instalado en determinados hábitats del territorio. No es el caso de las aves empleadas en las exhibiciones indicadas, que pueden pertenecer a taxones alóctonos pero que no proceden de esos 'nuevos' hábitats navarros sino de la cría en cautividad.

3.- De todo lo señalado se desprende que los animales que se exhiben en mercados medievales y otros similares no son fauna silvestre pues no son ejemplares que viven en estado silvestre en el territorio de nuestra Comunidad Foral (ámbito territorial de aplicación de la ley Foral 2/1993, de 5 de marzo).

Por el contrario, los animales que se utilizan en estas exhibiciones son animales criados en cautividad y cuyo comportamiento está muy directamente afectado por esta circunstancia, de tal manera que es imposible su capacidad de supervivencia sin el apoyo de sus criadores o cuidadores. Estos ejemplares deben tener perfectamente documentada su procedencia y sus poseedores deben acreditar estas circunstancias con los correspondientes documentos, como por ejemplo los certificados CITES, que hacen referencia y vienen exigidos por el Convenio sobre el comercio de Especies Amenazadas de fauna y flora (Convención de Washington de 3 de marzo de 1973).

4.- A la vista de lo señalado, es parecer de este Departamento que a la exhibición de aves rapaces y similares que se celebran en ferias y mercados y otras celebraciones, no es legalmente exigible las autorizaciones que establecen la Ley Foral 7/1994, de 31 de mayo, de protección de los animales, en lo que se refiere a fauna alóctona, al tratarse de individuos silvestres de la fauna.

Sin embargo, dadas las características de estos animales, les es de aplicación lo establecido en la citada Ley Foral 7/1994 respecto de los animales domésticos, por responder a la definición de animales que el hombre mantiene para compañía o cría para obtener recursos.

La consideración de estos animales como de compañía asegura un régimen de protección adecuado a las condiciones de los ejemplares de fauna que viven con el hombre. El Título I de esta ley foral asegura dicho régimen de protección, estableciendo la obligación de su propietario de mantenerlo en adecuadas condiciones sanitarias, estableciendo las prohibiciones oportunas, las condiciones para su transporte, la responsabilidad por los daños causados a terceros, etc.

5.- Los titulares de estos animales que vayan a participar en las exhibiciones, deberán contar con la documentación acreditativa del origen de todos y cada uno de ellos y cumplir la normativa indicada sobre protección animal. Las entidades locales autorizadas de estas actividades podrán comprobar los términos anteriores.

Por cuanto se ha expuesto y en atención a la discrepancia técnica que sobre esta cuestión me han trasladado las unidades competentes de este Departamento, que señalan que la

celebración de exhibiciones de aves a las que alude su recordatorio no está sometida a régimen autorizatorio, le comunico que no es posible la aceptación del mismo”

A la vista de la información, y tras comprobar la negativa del Departamento a adoptar una actitud favorable al recordatorio de deberes legales, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptado este y concluyó su actuación.

3.2.5. Modificación del concepto de familia numerosa.

Institución destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Bienestar Social. Ayudas a la familia y a la conciliación.

Actuación: Sugerencia normativa.

Esta institución recibió diversas quejas, en las que se manifestaba el malestar por la denegación del título de familia numerosa. En concreto, tales quejas hacían referencias a las siguientes situaciones:

a) Supuestos en que el padre y la madre, con tres o más hijos en común, se separan o divorcian, estableciéndose un régimen de custodia compartida de los menores. En estos casos, la Administración deniega a una de las unidades familiares resultantes la condición de familia numerosa, al entender que, conforme a la legislación vigente los hijos no pueden formar parte de ambas unidades.

b) Supuestos de familias monoparentales con dos hijos a su cargo, que consideran injusto y discriminatorio que no se les dé el mismo trato que a las personas viudas con dos hijos. La Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de seguridad social, introdujo el supuesto de equiparación al concepto de familia numerosa del “padre o la madre con dos hijos, cuando haya fallecido el otro progenitor”.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó informe al Departamento de Políticas Sociales, que manifestó que, conforme a la actual regulación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, procedía la denegación en los supuestos planteados. No obstante, dicho Departamento informó que:

“Desde el Departamento de Políticas Sociales somos conocedores de que la situación actual de las familias ha variado, y que la legislación no contempla, posiblemente, todas las situaciones que se pueden dar en la realidad, pero en esta materia la competencia legislativa para determinar el concepto, las condiciones y las categorías de las familias numerosas corresponde al Estado, por lo que en tanto no se modifique la actual regulación, no procede sino denegar la condición de familia numerosa a la autora de la queja.

Ello no obstante se trasladó a la Dirección General de Infancia una serie de peticiones para la modificación de la actual normativa estatal que permita contemplar bien situaciones nuevas, bien otras, que existiendo, consideramos necesario que se tomen en consideración. La Dirección General de Infancia nos comunicó su intención crear un grupo de trabajo en el seno de la Comisión inter-autonómica de Direcciones Generales de Infancia para analizar propuestas de modificación, sin que hasta la fecha se haya constituido. En el momento en que dicho grupo se constituya se pondrá en consideración la propuesta planteada en esta queja”.

A la vista de esta información, y considerando que podía ser pertinente una modificación de la ley citada a fin de adaptarla a estas situaciones familiares, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el asunto a la Defensora del Pueblo de España, quien informó que dicha institución había realizado diversas actuaciones sobre la necesaria reforma de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.

Manifestaba la Defensora del Pueblo de España que, en el año 2012, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, en relación a la situación y criterios de la posible reforma de la Ley para incluir nuevos supuestos, había indicado que la inclusión de supuestos de las familias monoparentales con dos hijos supondría un notable incremento de familias beneficiarias, y, por ende, de la inversión necesaria para poder dar cobertura a los beneficios previstos legalmente. Ello, junto con el contexto de dificultad económica y consolidación fiscal por el que atravesaba España en el año 2012 y la falta de previsiones de crédito presupuestario específico para implementar las diferentes iniciativas parlamentarias que se aprobaron a este respecto, dificultaba que las reformas normativas pudieran llevarse a cabo.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, manifestó la voluntad de elaborar un Plan Integral de Apoyo a la Familia que contemplase un conjunto de medidas articuladas y coherentes a desarrollar por los diversos Ministerios con competencias en materia de apoyo a las familias. En ese marco, se analizaría la posibilidad de reformar la normativa de familias numerosas y la protección que pudiera dispensarse a colectivos familiares que presentasen situaciones de especial necesidad, teniendo en cuenta todos los aspectos concurrentes, incluyendo los económicos presupuestarios.

Transcurridos dos años, la Defensora del Pueblo de España solicitó nueva información sobre las previsiones del anunciado Plan Integral de Apoyo a la Familia (PIAF). La Secretaría de Estado informó que el Plan no se encontraba cerrado, por lo que no se podía facilitar información concreta sobre su contenido definitivo. No obstante, en relación con las cuestiones señaladas, indicaba lo siguiente:

“El colectivo de familias monoparentales (un adulto solo con uno o más menores a cargo), se configura en el borrador del PIAF como uno de los que requiere una atención prioritaria por las especiales necesidades que presenta. Se incluirán medidas en materia de vivienda, apoyo a la maternidad, servicios sociales o inserción laboral entre otras.

Las familias que cuentan con personas con discapacidad constituyen igualmente un colectivo de especial atención, y se preverán medidas en los ámbitos de vivienda, sanidad, fiscalidad, transporte, servicios sociales, educación, entre otros.

Respecto de la posible reforma de la normativa reguladora de las familias numerosas, es previsible que el Plan contemple la creación de un grupo de trabajo interautonómico encargado de analizar la aplicación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, una vez pasados diez años desde su aprobación, y de revisar aquellos aspectos que puedan requerir una modificación o actualización. Esta revisión incluirá los supuestos protegidos, es decir las condiciones de la unidad familiar y de sus miembros, para ser beneficiario del título de familia numerosa. En este punto es donde se podrá analizar la protección dispensada a los colectivos a los que se refiere el Defensor del Pueblo en su escrito”.

Terminaba el escrito de la Defensora del Pueblo informando que el Plan de Integración de Apoyo a las Familias (PIAF) se encontraba en su fase final de elaboración, siendo previsible que fuese elevado a la consideración de Consejo de Ministros en el primer trimestre de 2015. Su ejecución se extendería a lo largo de su período de vigencia: 2015-2017. Por lo que dicha institución permanecía a la espera de conocer si finalmente el referido Plan era aprobado.

3.2.6. Recomendaciones dirigidas al Departamento de Salud sobre el informe de Urgencias Hospitalarias elaborado por los Defensores del Pueblo.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Urgencias hospitalarias

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendaciones.

Los Defensores del Pueblo elaboraron conjuntamente un estudio sobre “Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”.

Posteriormente, la Defensora del Pueblo de España envió al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, un documento de recomendaciones sobre las urgencias hospitalarias y a los Departamentos de Salud de las Comunidades Autónomas que no cuentan con un Defensor del Pueblo autonómico.

Por su parte, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló al Departamento de Salud y al Servicio de Navarro de Salud-Osasunbidea las siguientes recomendaciones:

1. Que se evalúe el mapa de los servicios de urgencias extrahospitalarios, potenciando su estructura materia y de recursos humanos y ampliando el número de centros con actividad 24 horas al día, cuando así se derivase del estudio efectuado. En el marco de esta evaluación, se recomendó que se formalicen protocolos conjuntos de derivación y atención a la patología urgente en los diferentes niveles asistenciales y se ejecuten programas de información que estimulasen la utilización de los servicios de urgencias del ámbito de atención primaria en supuestos de carácter menos grave.
2. Que se evalúe la elevada frecuentación en los servicios de urgencia, mediante del estudio de perfiles de pacientes con enfermedades crónicas, pluripatologías no agudizadas y otros colectivos vulnerables que hacen mayor uso de los servicios de urgencias, a fin de planificar la adopción de medidas para reconducir su atención hacia otros ámbitos sanitarios más idóneos.
3. Que se establezca el marco normativo que permita la acreditación generalizada de los servicios de urgencia, procedimiento que se recomendó que incorpore la opinión de los pacientes, a través de entidades representativas.
4. Que se utilicen de forma efectiva, en la planificación y ejecución de obras en los servicios hospitalarios de urgencias, los estándares de diseño arquitectónico y funcional nacionales e internacionales con un mayor nivel de consenso, así como que se garantice la participación a lo largo del proceso de los profesionales de urgencias y de los colectivos de pacientes.
5. Que se impulse y concluya el proceso de implantación de la historia clínica electrónica en todos los niveles asistenciales, bajo los criterios de interoperatividad efectiva en el conjunto del Sistema Nacional de Salud y de eficiencia en las inversiones.
6. Que se diseñe, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, una aplicación informática de uso general que, asegurando la protección y confidencialidad de datos, permita el acceso por cualquiera de los Servicios de Salud, proporcionando una mayor autonomía de los pacientes en la disposición de sus antecedentes clínicos básicos, con especial atención a los colectivos de pacientes vulnerables más necesitados de continuidad asistencial.
7. Que se facilite, a través de los medios electrónicos disponibles, el conocimiento y rápido acceso por los profesionales de urgencias de las instrucciones previas otorgadas por los pacientes, con independencia del servicio de salud en que estén siendo atendidos.
8. Que se mejoren los sistemas de información y gestión hospitalaria para adecuarlos a las especificidades de la atención urgente y que se adecúen las herramientas y aplicaciones informáticas para garantizar una completa trazabilidad asistencial y espacio-temporal de los pacientes en urgencias.
9. Que se solicite al Ministerio de Sanidad la aprobación de la especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencias.

10. Que se garantice la dotación suficiente de las plantillas de médicos de urgencias, desvinculada de las tareas asistenciales que puedan realizar los médicos internos residentes en su condición de personal en formación y en todos los turnos de trabajo y días de la semana. A estos efectos, se recomendó que se promuevan los acuerdos necesarios para adecuar las condiciones de trabajo de los profesionales a los requerimientos de los servicios de urgencias.
11. Que se incremente la dotación de personal de trabajo social disponible para los servicios hospitalarios de urgencias, en orden a asegurar la atención de los pacientes en todos los turnos de trabajo y días de la semana.
12. Que se potencie la formación continuada de los profesionales y la participación de los Comités de Ética Asistencial respecto a los aspectos éticos que presiden la autonomía de la voluntad de las personas y la dignidad e intimidad de los pacientes.
13. Que se impulse la periódica actualización de los protocolos o guías clínicas de aplicación en los servicios de urgencias y se evalúe la adherencia de los profesionales a los mismos.
14. Que se impulse la generalización de los métodos de triaje estructurado para la clasificación de pacientes en urgencias, asegurando su integración con las herramientas de gestión hospitalaria.
15. Que se agilizase la salida de pacientes de los servicios de urgencias una vez finalizada la atención, a través del establecimiento de prioridades orientadas a la optimización de la gestión de camas y la planificación de medidas alternativas a la hospitalización convencional. En la determinación de estas prioridades, se recomendó que se tengan presentes los criterios de los servicios de urgencias y sus previsiones en cuanto a la frecuentación o demanda asistencial.
16. Que se elabore una estrategia en materia de seguridad de los pacientes de urgencias.
17. Que se realicen auditorías centradas en la dignidad e intimidad de los pacientes en aquellos servicios de urgencias con mayor número de episodios de saturación, acometiendo las adaptaciones o reformas físicas y funcionales que puedan derivarse de estos estudios.
18. Que se habiliten zonas específicas y adecuadas para facilitar en condiciones de privacidad información a pacientes, familiares y allegados autorizados.
19. Que se dote a las plantillas de los servicios de urgencias de profesionales con formación específica en el trato y atención asistencial que requieran determinados pacientes, especialmente menores de edad, mayores con déficit cognitivo y personas con enfermedad mental.
20. Que se priorice la atención y se facilite el acompañamiento por familiares o allegados de personas en situación de fragilidad en los servicios de urgencias.
21. Que se habilite en los servicios hospitalarios de carácter general zonas específicas y reservadas para la espera y atención de menores de edad y para la asistencia a pacientes con indicios de maltrato.
22. Que se revise el estado de adecuación de los sistemas de comunicación, las instalaciones y el material empleado por los servicios hospitalarios de urgencias a las previsiones sobre accesibilidad de las personas con discapacidad.

23. Que se suprima la emisión prematura de documentos de compromisos de pago o facturas por la atención prestada en los servicios de urgencias a inmigrantes en situación irregular.
24. Que se garantice a los inmigrantes en situación irregular la continuidad asistencial, tras el alta de urgencias, de ser ello preciso, hasta la mejoría o curación del proceso que motivó la atención urgente.
25. Que se formalicen protocolos que clarifiquen la actuación de los profesionales de los servicios de urgencia respecto a la intimidad del paciente y la confidencialidad de la información clínica en la atención a personas custodiadas por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
26. Que se coordine con el Ministerio de Sanidad la elaboración de un protocolo marco en materia de seguridad de los pacientes de los servicios hospitalarios de urgencias, al objeto de reducir la incidencia de efectos adversos y contribuir a la mejora de la práctica clínica.
27. Que se promueva, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, la creación de un sistema de notificación y registro de efectos adversos, armonizando su carácter no punitivo con el principio de responsabilidad de las Administraciones sanitarias y de su personal.
28. Que se fomente la participación de los pacientes y de los profesionales implicados en la gestión y resolución de las reclamaciones y sugerencias.
29. Que se evite el uso de fórmulas estandarizadas de respuesta y el empleo de un lenguaje críptico para el ciudadano medio en las respuestas a las reclamaciones y sugerencias.
30. Que se implante una codificación unificada de reclamaciones y sugerencias que permita realizar evaluaciones, colaborando con el Ministerio de Sanidad, para que pueda hacerse la evaluación en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

En contestación a dichas recomendaciones, la Consejera de Salud remitió un informe en el que se indicaba lo siguiente:

“Mediante Decreto Foral 19/2010, de 12 de abril, se crea el Complejo Hospitalario de Navarra del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a partir de los recursos existentes en los diferentes Centros Hospitalarios y de Asistencia Especializada de Pamplona, creando bajo esta denominación un único Hospital General, con la misión de prestar asistencia sanitaria especializada a los ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra y de otras Comunidades Autónomas en los Servicios de referencia.

Desde ese momento se viene realizando un trabajo de integración de todos los Servicios/Secciones/Unidades que inicialmente se encontraban duplicados o triplicados, tanto clínicos como de soporte.

Durante este tiempo se ha abordado también la puesta en marcha de importantes infraestructuras con notables beneficios en cuanto a organización, gestión o condiciones hoteleras. Entre ellas se encuentran las destinadas a la atención urgente del Área Materno-Infantil (año 2010) o la apertura del edificio de Urgencias (8 octubre 2014), que da respuesta a la demanda urgente de adultos del área de Pamplona, y es referente para la Comunidad.

Estos hitos, de gran relevancia para la atención urgente, han ido precedidos de un periodo de reflexión estratégica en la que muchas de las recomendaciones del estudio conjunto del Defensor del Pueblo han sido o están siendo incorporadas a la atención urgente de los pacientes. Cabe destacar que la Dirección del CHN participó activamente en las sesiones de trabajo que

culminaron con el estudio conjunto de los Defensores del Pueblo “Las Urgencias Hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: Derechos y garantías de los pacientes”.

Así mismo, estas recomendaciones también se están teniendo en cuenta en las urgencias hospitalarias del Hospital Reina Sofía y del Hospital García Orcoyen, así como en el servicio de urgencias extrahospitalarias en Navarra.

1. Mapa de los servicios de urgencias extrahospitalarios.

El Departamento de Salud ha realizado un “Plan de mejora para la atención continuada y urgente”, dónde se reflejan las necesidades de las urgencias extrahospitalarias y se han instaurado las medidas de mejora apropiadas, adecuando los recursos necesarios. En Navarra, 43 de los 47 puntos de atención continuada rural tienen presencia física de médico y enfermera las 24 horas del día. Existe formalizada una comisión de seguimiento para valorar mejoras de forma continuada.

La creación de la Subdirección de Continuidad Asistencial en el Complejo Hospitalario de Navarra, en agosto 2013, lidera y promueve la instauración de protocolos conjuntos con Atención Primaria.

2. Evaluación de la elevada frecuentación en los servicios de urgencia.

La monitorización realizada en el Cuadro de Mandos del Servicio de Urgencias en el Complejo Hospitalario de Navarra refleja datos de edad, frecuentación, y motivos de consulta, relacionados con porcentaje de prioridades de atención, además de actividad, tiempos de espera y origen de la demanda.

La existencia de la figura de Médico Coordinador de Urgencias posibilita la continua comunicación con el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias y la adecuación al ámbito de atención de los pacientes en cada caso.

Se han implantado medidas para atención a pacientes crónicos y pluripatológicos, con la Estrategia liderada desde el Departamento y puesta en marcha en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en octubre 2014, con el objeto atender a estos pacientes en ámbitos más adecuados que la atención en urgencias hospitalarias.

3. Marco normativo que permita la acreditación generalizada de los servicios de urgencia.

Hasta el momento las guías que normalizan la acreditación específica de los Servicios de Urgencias, pertenecen a la Sociedad Científica, dónde se basan los “Estándares de acreditación para Servicios de Urgencias de Hospitales (SEMES- 2ª edición 2008)” y “Manual de indicadores de calidad para Servicios de Urgencias de Hospitales (SEMES- 2009)”.

A nivel estatal se establecieron también recomendaciones: “Unidad de Urgencias Hospitalarias: estándares y recomendaciones. Ministerio de Sanidad y Política Social. 2010”.

El Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, ha tenido en cuenta estas recomendaciones para la realización del Plan Funcional del nuevo Servicio.

Las entidades representativas de pacientes no han colaborado directamente, no obstante sus aportaciones y sugerencias se reflejan en las recomendaciones y estándares utilizados.

Apoyamos que se establezca un marco normativo general para la acreditación de los Servicios de Urgencias del Sistema Nacional de Salud y lo incorporaremos en los servicios de urgencias hospitalarias en todo el Servicio Navarro de Salud.

4. *Utilización de los estándares de diseño arquitectónico y funcional y participación de profesionales de urgencias y colectivos de pacientes.*

En octubre 2014 se inaugura un nuevo edificio de Urgencias en el Complejo Hospitalario de Navarra, construido para la unificación física y funcional de los dos Servicios precedentes.

El diseño del Plan Director de Obras y del Plan Funcional se ha basado en los estándares recomendados. La participación de los profesionales se ha realizado en grupos de trabajo específicos en los años previos, y en los últimos meses con el resto de profesionales, llegando a un gran consenso.

Aceptamos la propuesta para mejorar el diseño funcional de los servicios de urgencias.

5. *Proceso de implantación de la historia clínica electrónica.*

En Navarra existe alto nivel de integración de HCIAE (Historia Clínica Informatizada de Atención Especializada) y Atenea (Historia Clínica de Atención Primaria) con accesibilidad de prácticamente el 100% de profesionales de urgencias de ambos ámbitos. Se han proporcionado PDA para el acceso de los profesionales en la atención domiciliar de urgencia.

6. *Aplicación informática para el acceso de los pacientes a sus antecedentes clínicos básicos.*

El Gobierno de Navarra ha autorizado la firma de un convenio con la Administración Central para facilitar que los navarros puedan usar la receta electrónica en otras comunidades autónomas a finales de 2015, así como para extender el acceso a la historia clínica electrónica.

El acuerdo de colaboración concierne al Departamento de Salud, al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y a la entidad pública Red.es. Se enmarca dentro de las actuaciones comprendidas en el plan "Agenda Digital para España", aprobado por la Administración Central en 2013, y que tiene como objetivo principal extender la administración electrónica y las soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos, en este caso del Sistema Nacional de Salud (SNS).

En lo que se refiere a la receta electrónica, el acuerdo persigue facilitar su interoperabilidad en todo el territorio español. Esto es, que los médicos puedan recetar y los ciudadanos adquirir medicamentos por este sistema en cualquier comunidad autónoma diferente a la de su origen.

Según los plazos fijados en el convenio, Navarra se incorporará a la interoperabilidad, en diciembre de 2015, con aquellas comunidades que también la hayan implantado.

7. *Acceso por los profesionales de urgencias a las instrucciones previas otorgadas por los pacientes.*

En el caso de la historia clínica digital, se amplía la información ofrecida y extiende el número de personal sanitario (profesionales de medicina y enfermería) con acceso.

En lo que se refiere a la información de pacientes de otras comunidades, se ampliará el número de facultativos con acceso, que ahora se concentra en los profesionales de urgencias hospitalarias.

8. *Mejora de los sistemas de información y gestión hospitalaria para garantizar una completa trazabilidad asistencial de los pacientes en urgencias.*

Entre las mejoras aportadas en el nuevo Servicio de Urgencias unificado se han realizado acciones para mejorar las herramientas informáticas garantizando la trazabilidad y localización de pacientes mediante:

- *sistemas código de barras en las pulseras de identificación, que facilitan la trazabilidad de forma continua.*
- *adecuación de parrilla de localización de pacientes en el Servicio.*
- *modificaciones en Historia Clínica que controlan la situación de resultados, estado del paciente, etc.*
- *números claves para llamada en la sala de espera.*
- *visualización permanente del estado del paciente por circuitos de atención.*
- *adecuación de la herramienta de Triage.*

Actualmente se está estudiando la implantación de un sistema de radiofrecuencia que mejorará notablemente la trazabilidad de los pacientes.

9. Solicitud al Ministerio de Sanidad para la aprobación de la especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencias.

El Ministerio de Sanidad ya está trabajando en ello.

10. Que se garantice la dotación suficiente de las plantillas de médicos de urgencias.

Se está avanzando en la supervisión de los médicos internos residentes y ya se ha hecho una planificación de la adecuación de plantillas que se revisará para valorar posibles cambios de acuerdo a la actividad y necesidades.

11. Que se incremente la dotación de personal de trabajo social.

Actualmente se dispone de profesionales de Trabajo Social en días laborables en turno de mañana. Por el momento esta medida parece suficiente para resolver los problemas sociales que se plantean en el Servicio. En caso de aumento de la demanda de solicitudes en este sentido, se valorará ampliar la oferta.

12. Formación continuada de los profesionales y participación de los Comités de Ética Asistencial.

El Plan Docente del Departamento de Salud incluye sesiones y talleres de manejo de conflictos éticos en la práctica clínica. El Comité de Ética Asistencial instaurado en los hospitales, participa en la toma de decisiones que afectan a los pacientes atendidos en el entorno de Urgencias, así como del resto de Servicios.

13. Actualización de los protocolos o guías clínicas.

Se han unificado protocolos y guías de actuación ante las patologías más frecuentes del Servicio de Urgencias con los dos servicios precedentes. Existe una Web del Servicio dónde tienen acceso todos los profesionales para consulta.

Se han consensuado con otras especialidades tanto formas de actuación, como criterios de diagnóstico y tratamiento.

Se está trabajando para que la adherencia sea lo más elevada posible.

14. Métodos de triaje estructurado para la clasificación de pacientes.

Existe un Sistema estructurado de Triage desde el año 2008, con la herramienta informática necesaria para su utilización (Gurea).

Con la unificación del servicio de urgencias del CHN se ha procedido a establecer un sistema común de motivos de consulta y criterios de adjudicación de prioridades, trabajo realizado desde 2010 y actualizado en 2014 para la apertura del nuevo edificio.

Es un sistema propio del Servicio Navarro de Salud, que posibilita compararse con otros sistemas implantados en otras comunidades (SET o Manchester) por su utilidad, validez y fiabilidad demostrada.

En los servicios de urgencias de los hospitales comarcales también existe ya un sistema de triaje estructurado e integrado.

15. Optimización de la gestión de camas y planificación de medidas alternativas a la hospitalización convencional.

Se han posibilitado alternativas a la hospitalización convencional con la implantación del Servicio de Hospitalización a Domicilio, unidades de CMA y la estrategia de atención a pacientes crónicos y pluripatológicos.

En los objetivos de los Pactos de Gestión con los Servicios Médicos y las Unidades de Enfermería para el año 2015 se han incluido medidas para la gestión de altas hospitalarias y optimización de camas, priorizando los ingresos desde Urgencias.

Hay un Plan de Contingencia en situaciones estacionales (gripe, San Fermín) donde la demanda de urgencias aumenta, para establecer refuerzos de personal en el Servicio de Urgencias, así como apertura de camas desde el Servicio de Admisión.

16. Estrategia en materia de seguridad de los pacientes.

Existe en el Servicio de Urgencias, un Grupo de Seguridad del Paciente puesto en marcha en 2012, dónde se realizan AMFE y se inicia un diseño de Mapa de Riesgos, así como un Sistema de Notificación de Incidentes.

En el CHN se ha creado una Comisión de Seguridad del Paciente (2014) dónde se materializa un Plan General de SP, con líneas de acción y objetivos relacionados, entre otros, con aspectos de pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias.

También existe en los hospitales comarcales.

17. Auditorías centradas en la dignidad e intimidad de los pacientes.

Los servicios de urgencias de los hospitales apenas tienen episodios de saturación, salvo en momentos puntuales que en ningún caso se prolongan más de un día.

18 Zonas específicas para la información a pacientes, familiares y allegados autorizados.

Existen Salas reservadas en el nuevo Servicio de urgencias del CHN, para atención a pacientes terminales, infecciosos con aislamiento, comunicación de malas noticias, duelo, etc.

Se tendrá en cuenta esta recomendación para la adecuación de los servicios de urgencias de los hospitales comarcales.

19. Dotación de profesionales con formación específica en el trato y atención asistencial.

Se han priorizado en el Plan Docente del Departamento de Salud, Cursos de formación para comunicación con pacientes y familiares en situaciones especiales, así como varios temas de Seguridad del Paciente en Urgencias.

20. Acompañamiento por familiares o allegados de personas en situación de fragilidad.

Dentro del Protocolo de Atención en el Triage, según el Motivo de Consulta y la prioridad asignada, se establecen medidas de ubicación del paciente y el necesario acompañamiento de familiares, así como la reevaluación continuada de la prioridad asignada, posibilitando el seguimiento adecuado para cada caso.

21. Habilitación de zonas de atención de menores de edad y para la asistencia a pacientes con indicios de maltrato.

Ya existen Salas reservadas.

22. Accesibilidad de las personas con discapacidad.

La estructura del nuevo edificio de urgencias del CHN está adecuada a pacientes con minusvalía, existen baños asistidos, un Convenio con traductores durante las 24h, un Procedimiento para atención a los pacientes mediante lenguaje de signos iniciado en 2015 en el servicio de urgencias del Hospital Reina Sofía como piloto para desplegarlo al resto de servicios de urgencias y material sanitario adecuado para discapacitados.

Se acepta la recomendación para mejoras continuas.

23. Supresión de facturas a inmigrantes en situación irregular.

Los pacientes que acuden a los Servicios de Urgencias reciben atención en condiciones de igualdad. En ese momento se comprueba su cobertura sanitaria. Si no puede acreditarse documentalmente, se entrega una hoja informativa (no corresponde a ningún documento de compromiso de pago como prefactura o factura), para regularizar la situación. Los casos sin cobertura o que no disponen de documentación para justificar su identidad, son remitidos a las Unidades de Trabajo Social para valoración, informe y regularización posterior.

24. Garantía a los inmigrantes en situación irregular la continuidad asistencial, tras el alta de urgencias.

Está garantizada toda la asistencia sanitaria en el conjunto del Servicio Navarro de Salud y no solo en la atención a procesos urgentes.

25. Protocolos para la intimidad del paciente custodiado por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Se han realizado durante el año 2014 protocolos de actuación del Servicio de Urgencias, con el Instituto de Medicina Legal, organismos judiciales, y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en relación a los siguientes temas:

- Partes Médicos de lesiones (con adaptación a Historia Clínica).*
- Partes Médicos de violencia de género y violencia doméstica.*
- Asistencia a personas detenidas.*
- Procedimiento para manejo adecuado de muertes naturales derivadas a investigación judicial.*

- *Protocolo de actuación frente a la modificación de la Ley de Tráfico (Ley 6, 2014 de 7 de Abril) en la responsabilidad del personal sanitario en la detección de alcohol y drogas.*

Se han planificado cursos de formación.

26. Coordinación con el Ministerio de Sanidad en la elaboración de un protocolo marco en materia de seguridad de los pacientes.

Colaboración de Navarra con el Ministerio en el borrador de anteproyecto de Ley de Calidad y Seguridad de los pacientes.

Desarrollo del Plan General de Seguridad de Pacientes en el marco de la Estrategia de Seguridad del Paciente del Plan de Salud de Navarra.

27. Coordinación con el Ministerio de Sanidad para la creación de un sistema de notificación y registro de efectos adversos.

En Enero 2014 se procede a la implantación del SINASP (sistema de notificación y aprendizaje para la seguridad del paciente) en consonancia con el Ministerio y resto de Comunidades Autónomas adheridas.

28. Participación de pacientes y profesionales en la gestión y resolución de reclamaciones y sugerencias.

Las reclamaciones y sugerencias de los pacientes son analizadas por motivo de las mismas y se incorporan al plan de mejora anual del servicio.

29. Respuestas de reclamaciones y sugerencias (no lenguaje estandarizado u críptico).

Se acepta la sugerencia y ya se está trabajando en ella.

30. Codificación unificada de reclamaciones y sugerencias.

Se acepta la sugerencia”.

A la vista de lo manifestado por el Departamento de Salud, y apreciando unas respuestas conformes con las recomendaciones, se dio traslado de lo actuado a la Defensora del Pueblo de España para su completo conocimiento y, con ello, esta institución puso fin a su intervención.

3.2.7. Modificación de la exención del Impuesto de Circulación a vehículos de personas con discapacidad.

Administraciones destinatarias: Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Materia: Hacienda. Tributos locales.

Actuación: Recomendación normativa. Sugerencia normativa.

Con ocasión de una propuesta ciudadana del año 2013, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local que impulsara una modificación normativa de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, que eliminase el requisito de ser propietario de un vehículo para minusválidos o coche adaptado para gozar de la exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Por parte del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, se comunicó la aceptación de la sugerencia y que, tan pronto como fuera posible, se elaboraría un proyecto legislativo tendente a la modificación señalada.

Esta institución recibió una queja ante una entidad local de Navarra de una persona con discapacidad a quien se le había denegado la exención tributaria del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, por no haber acreditado el requisito de disponer de un “coche de inválido o especialmente adaptado”, como exige el artículo 160.1 d) de la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra.

El ciudadano afectado razonaba que, conforme Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, la exención tributaria solicitada sí le correspondería.

Por parte de esta institución, visto lo dispuesto en el artículo 160.1 d) de la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra y su aplicabilidad al caso, no se apreció una decisión administrativa ilegal. No obstante, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la vigente redacción del precepto de la Ley Foral de Haciendas Locales entrañaba un peor trato fiscal para las personas con discapacidad residentes en Navarra que el dispensado por la norma estatal.

En efecto, la Ley Estatal no exige las particulares condiciones respecto al vehículo que requiere el precepto de la Ley Foral de Haciendas Locales (“coches de inválidos o especialmente adaptados”).

A criterio de esta institución no resulta razonable, ni justificado, que, en la cuestión señalada, los discapacitados tengan un peor trato en Navarra que el que se dispensa a personas en su misma situación en otros territorios.

Probablemente, la divergencia obedezca, más que a una decisión querida por el legislador foral, a los distintos momentos en la elaboración de las respectivas normas. La propia terminología utilizada por la Ley Foral de Haciendas Locales (“coches de minusválidos”) es sintomática o indicativa de que la norma ha podido quedarse desfasada.

A la vista de todo ello, se estimó pertinente recabar informe del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, así como del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

En su respuesta, ambos Departamentos informaron que se habían mantenido contactos entre el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y la Federación Navarra de Municipios y Concejos, al fin pretendido, sin que, hasta la fecha, se hubiera materializado ninguna propuesta. Señalaron, asimismo, que ante la inminencia de la disolución del Parlamento de Navarra, se hacía imposible la tramitación en ese momento de una iniciativa de modificación de la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, indicando, no obstante, que el Departamento de Desarrollo Rural no renunciaba a que, en un futuro, se presentara un proyecto de ley que recogiese esta propuesta ciudadana.

A la vista de la información trasladada, constatando que no se había promovido una iniciativa legislativa conforme con la sugerencia formulada en el año 2013, esta institución procedió al cierre de la actuación, reservándose plantear esta cuestión al Parlamento de Navarra en la siguiente legislatura.

3.2.8. Supresión retroactiva del Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 y de las ayudas de subsidiación de préstamos para la adquisición de vivienda y otros fines.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda. Ayudas a la adquisición de vivienda.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa

Esta institución recibió un escrito de la Defensora del Pueblo de España relativo a la supresión, por el artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, de las ayudas de subsidiación de préstamos contenidas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.

En su escrito, la Defensora del Pueblo de España informaba que:

- a) Las ayudas correspondiente al Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 y de planes anteriores fueron directamente afectadas por el Real Decreto-ley 20/2012 y después por la Ley 4/2013.
- b) La interpretación inicial del Ministerio de Fomento implicaba la supresión retroactiva también de las ayudas de los planes anteriores, lo que motivó la recomendación de la Defensora del Pueblo de España de que reconsiderara su postura y aplicase el artículo 35 del Real Decreto-ley únicamente al Plan 2009-2012.
- c) El Ministerio rechazó la recomendación. No obstante, en 2014 ha reconsiderado su postura y cambiado su criterio inicial, justamente en el sentido de la recomendación de la Defensora del Pueblo de España.
- d) El cambio de criterio hizo necesario pedir al Ministerio que informara sobre cómo pensaba ponerlo en práctica, por las repercusiones respecto a las Comunidades Autónomas y ciudadanos afectados.
- e) El Ministerio respondió que las denegaciones de ayudas dictadas por las Comunidades Autónomas podrían ser revisadas y revocadas por estas. Por su parte, el Ministerio revocaría de oficio su disconformidad inicial y libraría los fondos correspondientes a las resoluciones estimadas por las Comunidades Autónomas.

Cuando los interesados hubieran interpuesto recurso de alzada, el Ministerio lo estimaría o, en su caso, revocaría la desestimación inicial. Si contra la desestimación se hubiera interpuesto recurso ante el Poder Judicial, la revocación se remitiría al tribunal, para dar por concluido el litigio.

- f) De la respuesta del Ministerio, la Defensora del Pueblo de España no pudo deducir cómo se procedería con las renovaciones de los préstamos subsidiarios, aunque cumplieran los requisitos, si fueron solicitadas antes del 6 de junio de 2013, fecha de entrada en vigor de la Ley 4/2013.

La repercusión del cambio de criterio del Ministerio requeriría, a juicio de la Defensora del Pueblo de España, una mayor difusión, ya que había razones de interés público que aconsejaban la publicación de las medidas adoptadas, para conocimiento de los afectados. Era además conveniente, por los principios generales de buena fe y confianza legítima con que deben actuar las Administraciones públicas.

Por otro lado, el Ministerio había indicado a cada Comunidad Autónoma la posibilidad de revisar las denegaciones iniciales, para revocarlas. Esto posibilitaría que alguna Comunidad Autónoma no las revisara, pero utilizase otra forma para hacer efectiva las ayudas.

- g) Por todo ello, la Defensora del Pueblo de España volvió a dirigirse al Ministerio de Fomento para que aclarase cómo se procedería con las renovaciones de ayudas que, aun cumpliendo los requisitos, hubieran sido resueltas después del 5 de junio de 2013. También le propuso valorar las razones de interés público para una mayor difusión de su nueva decisión.

De todo lo cual se informó al Defensor del Pueblo de Navarra a los efectos que este considerase oportuno respecto de las quejas presentadas por los ciudadanos de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra interpretó inicialmente que el artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, no era de aplicación en Navarra, habida cuenta del régimen de Convenio Económico con el Estado que tiene la Comunidad Foral para la financiación de sus respectivas competencias, entre ellas, la de vivienda, en virtud de su régimen foral.

No obstante, dio traslado del asunto al Consejero de Fomento del Gobierno de Navarra, con el fin de que le informara al respecto.

Efectivamente dicho departamento corroboró entre otras cuestiones, *“el artículo 35 del Real Decreto-ley, 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, no resulta de aplicación a la Comunidad Foral de Navarra por cuanto que el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, tampoco lo era.”*

A la vista de lo manifestado, y comunicando su actuación a la Defensora del Pueblo de España se procedió a dar por finalizadas las actuaciones.

3.2.9. Deterioro de aceras y medianas de un barrio de Pamplona.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Obras públicas. Conservación y mantenimiento.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de la denuncia de la situación de deterioro de las aceras y medianas del barrio de Azpilagaña. En concreto, los residentes de dicha zona exponían que, a la altura del número 25 de la calle Miguel Astráin, la mediana que separaba ambos carriles estaba hundida, los adoquines aplastados y existía cantidad de socavones entre los árboles que pueblan la vía. Asimismo, referían que, en las escaleras que existen en el cruce de la calle Miguel Astráin con Luis Morondo, había algunos peldaños sueltos, además de agrietados, y existían una decena de baldosas sueltas sobre las que había crecido hierba. Por último, denunciaban que, en la calle Sadar, en una de las aceras colindantes a los edificios más cercanos a la Avenida Zaragoza, apenas existía paso para los peatones, por cuanto, al no haber estacionamiento regulado, estacionaban muchos coches, en fila y batería, que invadían la acera hasta hacerla desaparecer.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona para que le informase sobre el estado de las referidas aceras y medianas que denunciaban los vecinos y, en particular, conocer las medidas que se iban a adoptar para dar solución a esta situación.

El Ayuntamiento de Pamplona contestó que, vista la denuncia, iba a incluir en la programación del Servicio de Obras la atención de la mediana que separa los carriles de la calle Miguel Astráin y el repaso de las zonas que pudieran tener dañada su pavimentación superficial para reparar los defectos en suelo municipal, refiriendo, además, que se iba a volver a requerir a los propietarios de espacios privados el arreglo de los posibles desperfectos.

Tras considerarse el asunto en vías de solución, esta institución procedió al cierre de la actuación.

3.2.10. Denegación de la solicitud de devolución del importe de matriculación anulada.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Materia: Educación.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Esta institución recibió una queja de un ciudadano por la denegación de la solicitud de devolución del importe de su matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra. En concreto, la persona autora de la queja expuso que:

- a) Realizó las pruebas de acceso en diferentes conservatorios superiores y que, inicialmente, solo fue aceptado en el Conservatorio Superior de Música de Navarra (especialidad de Musicología).
- b) El 4 de septiembre de 2014, antes del inicio del curso, recibió una llamada del Conservatorio Superior de Música de Aragón, informándole que había una renuncia y que quedaba admitido en la especialidad de Dirección (solo había dos plazas). Esta última especialidad es la que quería estudiar desde el principio, por lo que aceptó.
- c) Solicitó la devolución de la cantidad al Departamento de Educación que había abonado, 1.140 euros, en concepto de matrícula en el Conservatorio Superior de Música de Navarra.
- d) Dicha solicitud fue denegada por el Departamento de Educación.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó informe al Departamento de Educación. Este justificó su actuación amparándose en la Orden Foral 48/2011, de 29 de marzo, del Consejero de Educación, por la que se regula el acceso, la matriculación y la permanencia en las enseñanzas superiores de Grado en Música en la Comunidad Foral de Navarra, en la que establece, en su artículo 16, que *“la anulación de matrícula no supondrá la devolución de las tasas abonadas”*.

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, la cantidad recaudada, según se colige de lo previsto por la Orden Foral 43/2014, de 19 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se fijan las tarifas de enseñanzas no obligatorias y de residencias escolares dependientes del Departamento de Educación, dictada en relación con lo previsto en el Decreto Foral 24/2014, de 19 de febrero, tiene la consideración de precio público.

Los precios públicos, de conformidad con la Ley Foral 7/2001, de 27 de marzo, de tasas y precios públicos, son contraprestaciones pecuniarias que se satisfacen por la prestación de servicios o la realización de actividades efectuadas en régimen de Derecho Público cuando, prestándose también tales servicios o actividades por el sector privado, son de solicitud voluntaria por parte de los administrados en los términos del artículo 5 de esta Ley Foral. Están obligados al pago de los precios públicos “quienes se benefician, personalmente o en sus bienes, de los servicios o actividades por los que deban satisfacer aquellos” (artículo 19).

En dichos preceptos legales, subyace la idea de que debe existir un equilibrio, una proporción, entre aquello que se presta al ciudadano y lo que se le cobra por dicha prestación (relación servicio-coste del servicio).

En el supuesto planteado en la que queja, esta institución concluyó lo siguiente:

a) El precio público que se exigía al interesado debía obedecer a la contraprestación por el servicio educativo recibido.

b) Tal servicio no se había llegado a recibir por una causa que responde a la circunstancia de que, simultáneamente, varias Administraciones ofertan sus plazas para el curso siguiente. La decisión adoptada por el interesado, y el momento en que se toma, responden a la lógica inherente a la dinámica de estos procesos de selección.

c) Pudiera ser admisible, a lo más, con arreglo a los principios generales que disciplinan la potestad financiera, en este caso materializada mediante la exigencia de un precio público, gravar al ciudadano con los gastos inherentes a la gestión de matriculación realizada. Sin embargo, exigirle el importe íntegro de la matrícula de todo el curso supone una desproporción manifiesta, resulta injusto y no es equitativo.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Educación que, en las normas que apruebe o, en su caso, proponga, sobre anulación de matrículas de sus centros educativos por petición de la persona matriculada, se contemple la devolución total o parcial, en casos justificados y según las circunstancias, de la matrícula abonada; en particular, sin perjuicio de otras situaciones justificadas, se sugirió que se contemplase la devolución cuando todavía no se hubiese iniciado de forma efectiva el curso escolar y se constatare que la persona solicitante no va a recibir el servicio o actividad al que responde dicha matrícula.

El Departamento de Educación aceptó la sugerencia, por lo que la institución procedió a dar por concluidas sus actuaciones.

3.2.11. Peligro detectado en el túnel de Larrakaitz (Sunbilla) por la formación de charcos.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Obras públicas.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la denuncia de la situación del túnel de Larrakaitz, en Sunbilla, en la carretera N-121 A, donde se formaban amplios charcos de considerable profundidad, además de acumulación de piedras, lo que había sido causado algún accidente.

Según la información divulgada por los medios de comunicación, el pavimento del túnel se encontraba en estado deficiente con balsas de agua presuntamente originadas por goteras y con piedras quizás desprendidas del techo. Asimismo, se refería que, en fechas recientes, un ciclista resultó accidentado al caer al suelo cuando circulaba, debido a la existencia de un charco que no advirtió a tiempo por la escasa iluminación del túnel.

Con la finalidad de conocer con mayor detalle estos hechos, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Fomento solicitándole información acerca del estado del suelo del túnel de Larrakaitz y de las medidas a adoptar para dar solución a esta situación.

El Departamento de Fomento, en su respuesta, indicó que el tránsito de ciclistas por el túnel de Larrakaitz está totalmente prohibido, existiendo varias señales que así lo advierten. Sin perjuicio de

ello, se indicó que el pavimento del túnel se encuentra en buen estado, no existiendo desprendimientos de piedras de la bóveda, ni filtraciones.

A la vista de la respuesta, y de la inspección girada por el Departamento, la institución procedió a poner fin a sus actuaciones.

3.2.12. Incumplimiento de la Directiva comunitaria y Convenios Internacionales en materia de contaminación atmosférica.

Administración destinataria: Anterior Departamento de Salud y Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

Materia: Medio ambiente. Contaminación.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió una queja de un ciudadano frente al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por un posible incumplimiento de la legislación en materia de protección atmosférica, y frente al Departamento de Salud, por la falta en la determinación del control sanitario del medio ambiente.

Según la queja, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local no cumplía con lo establecido en las Directivas comunitarias y en los Convenios Internacionales en materia de contaminación atmosférica. Concretamente, la queja hacía referencia al incumplimiento de la cantidad máxima de emisión de partículas contaminantes permitida, la cual asciende a $40 \mu/m^3$ en 24 horas.

A su vez, la queja ponía de manifiesto la omisión por el Departamento de Salud del control sanitario que debía ejercer. Refería que la contaminación atmosférica perjudica gravemente la salud de los ciudadanos y que esto influye en el aumento del gasto sanitario. Añadía que, si la Administración destinase debidamente las partidas económicas que la Unión Europea pone a disposición de los países, con el objetivo de reducir la contaminación atmosférica, el gasto en sanidad disminuiría.

A la vista de la queja, el Defensor del Pueblo de Navarra inició una actuación de oficio con el fin de proceder a la investigación de los hechos.

Solicitada información al Departamento de Salud, este informó del cumplimiento de los valores límites establecidos para la protección de la salud humana y que, por lo tanto, no era necesaria ninguna actuación extraordinaria por ese Departamento para garantizar adecuadamente la protección de la calidad del aire y, consecuentemente, la salud humana.

Por su parte, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local informó que en Navarra no se supera el valor límite de $40 \mu /m^3$ en 24 horas en más de 35 ocasiones al año, por lo que se cumple el valor límite legislado.

A la vista de la información, la institución no consideró oportuno formular ninguna recomendación o sugerencia y dio por concluida la actuación.

3.2.13. Emisión indebida de providencias de apremio por la Hacienda Tributaria de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Materia: Hacienda.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de varios casos en que, por error, la Hacienda Tributaria de Navarra había remitido y notificado a contribuyentes providencias de apremio, posteriormente anuladas, incluso de oficio.

La institución solicitó al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo información acerca de este posible caso anormal de providencias de apremio erróneamente emitidas y notificadas por la Hacienda Tributaria de Navarra por meros errores materiales o de gestión de la Administración.

En su respuesta, el Departamento informó que:

“Dando cumplimiento a la solicitud de información cabe señalar que es lógico que dentro del gran número de procedimientos ejecutivos que se tramitan cada año desde el Servicio de Recaudación de HTN, se den casos en que, por circunstancias diversas, relacionadas con errores materiales o problemas puntuales de gestión, se emitan y, en su caso, notifiquen providencias de apremio de forma Incorrecta.

La causa ordinaria y más habitual de que se produzcan emisiones y notificaciones erróneas de providencias de apremio refiere a supuestos en los que los afectados realizaron el pago en periodo voluntario, si bien tal pago no pudo ser objeto de localización o de aplicación en el periodo inmediatamente anterior al traspaso de la deuda para su cobro en procedimiento ejecutivo. En todos estos casos. los afectados reciben una comunicación de HTN en la que se les da cuenta de la anulación de la providencia de apremio con base en la constatación de que el pago se realizó en periodo voluntario.

También es causa de algunos errores la emisión de providencias cuando ya se ha registrado previamente por los interesados una solicitud de aplazamiento de la deuda dentro del periodo voluntario del pago. En estos casos, es en el marco de los actos dictados durante la tramitación y resolución del aplazamiento (requerimientos de subsanación, así como en la concesión del aplazamiento primamente dicho) cuando los interesados toman conocimiento de la anulación de la providencia de apremio, sin que se considere necesaria la notificación de un acto expreso de la anulación del anterior procedimiento ejecutivo. No obstante, se Informa al Defensor del Pueblo que la Hacienda Tributaria de Navarra ha adoptado la medida de que, a partir de ahora, en la resolución de la concesión del aplazamiento se aluda expresamente a la anulación de la providencia de apremio.

Finalmente, caben otros supuestos en los que se dejen sin efecto providencias de apremio notificadas a los deudores, aunque no siempre se les realice una comunicación expresa de esa anulación por los órganos de recaudación. Son casos de dos tipos relacionados en unos supuestos con la estimación de recursos formulados por los interesados contra los actos dictados por los órganos de gestión. y. en otros supuestos. con la estimación de recursos contra la propia providencia de apremio.

En el caso de la estimación de recursos formulados por los interesados contra los actos dictados por los órganos de gestión, los propios órganos de gestión, al comunicar al interesado la estimación del recurso, habrán notificado la inexistencia o la rectificación del importe de la deuda. Es decir, cuando la estimación de los recursos en vía de gestión comporte la anulación de la deuda, la notificación de la resolución del recurso incluirá la comunicación de la inexistencia de la deuda. Se informa al Defensor del Pueblo que adicionalmente la Hacienda Tributaria de Navarra ha adoptado la medida de que, en estos supuestos y a partir de ahora, los órganos de recaudación notifiquen a los Interesados la anulación de la providencia de apremio.

En el caso de estimación del recurso contra la providencia de apremio, la anulación de la mencionada providencia, si ésta ya se hubiese notificado al interesado se comunica por los órganos de recaudación en la propia resolución del recurso.

Dando cumplimiento a la solicitud de información cabe señalar que es lógico que dentro del gran número de procedimientos ejecutivos que se tramitan cada año desde el Servicio de Recaudación de HTN, se den casos en que, por circunstancias diversas, relacionadas con errores materiales o

problemas puntuales de gestión, se emitan y, en su caso, notifiquen providencias de apremio de forma Incorrecta.

La causa ordinaria y más habitual de que se produzcan emisiones y notificaciones erróneas de providencias de apremio refiere a supuestos en los que los afectados realizaron el pago en periodo voluntario, si bien tal pago no pudo ser objeto de localización o de aplicación en el periodo inmediatamente anterior al traspaso de la deuda para su cobro en procedimiento ejecutivo. En todos estos casos los afectados reciben una comunicación de HTN en la que se les da cuenta de la anulación de la providencia de apremio con base en la constatación de que el pago se realizó en periodo voluntario.

También es causa de algunos errores la emisión de providencias cuando ya se ha registrado previamente por los interesados una solicitud de aplazamiento de la deuda dentro del periodo voluntario del pago. En estos casos, es en el marco de los actos dictados durante la tramitación y resolución del aplazamiento (requerimientos de subsanación, así como en la concesión del aplazamiento primamente dicho) cuando los interesados toman conocimiento de la anulación de la providencia de apremio, sin que se considere necesaria la notificación de un acto expreso de la anulación del anterior procedimiento ejecutivo. No obstante, se informa al Defensor del Pueblo que la Hacienda Tributaria de Navarra ha adoptado la medida de que, a partir de ahora, en la resolución de la concesión del aplazamiento se aluda expresamente a la anulación de la providencia de apremio.

Finalmente, caben otros supuestos en los que se dejen sin efecto providencias de apremio notificadas a los deudores, aunque no siempre se les realice una comunicación expresa de esa anulación por los órganos de recaudación. Son casos de dos tipos relacionados en unos supuestos con la estimación de recursos formulados por los interesados contra los actos dictados por los órganos de gestión. y. en otros supuestos con la estimación de recursos contra la propia providencia de apremio.

En el caso de la estimación de recursos formulados por los interesados contra los actos dictados por los órganos de gestión, los propios órganos de gestión, al comunicar al interesado la estimación del recurso, habrán notificado la inexistencia o la rectificación del importe de la deuda. Es decir, cuando la estimación de los recursos en vía de gestión comporte la anulación de la deuda, la notificación de la resolución del recurso incluirá la comunicación de la inexistencia de la deuda. Se informa al Defensor del Pueblo que adicionalmente la Hacienda Tributaria de Navarra ha adoptado la medida de que, en estos supuestos y a partir de ahora, los órganos de recaudación notifiquen a los Interesados la anulación de la providencia de apremio.

En el caso de estimación del recurso contra la providencia de apremio, la anulación de la mencionada providencia, si ésta ya se hubiese notificado al interesado se comunica por los órganos de recaudación en la propia resolución del recurso”

A la vista del informe emitido y, en particular, de las medidas que se anunciaban, la institución puso fin a su actuación.

3.2.14. Cambio de rotulaciones viarias en las vías urbanas de Pamplona y adecuación a la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia. Euskera. Rotulaciones de espacios públicos.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa.

Algunos ciudadanos manifestaron a esta institución que el Ayuntamiento de Pamplona había cambiado rotulaciones viarias, sin atenerse, según consideraban, a la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el Ayuntamiento de Pamplona.

En este sentido, a modo de ejemplo, señalaban varios rótulos de las avenidas de “Cortes de Navarra” y de “Baja Navarra”, donde las denominaciones de las citadas vías públicas estaban únicamente redactadas en castellano. Tal rotulación difería con las existentes en otros puntos de las mismas calles, donde aparecían las citadas denominaciones, “Cortes de Navarra” y “Baja Navarra”, tanto en castellano, como en euskera (“Nafarroako Gorteak” y “Nafarroa Behereko”). Esta divergencia fue comprobada por la institución.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Ayuntamiento de Pamplona información sobre:

a) Los criterios seguidos en la colocación de rotulaciones viarias referentes a la denominación de las vías urbanas de Pamplona, en lo que respecta a la aplicación de la Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence en el ámbito del Ayuntamiento de Pamplona.

b) Los motivos que determinan la diferente rotulación que actualmente existe en las vías “Cortes de Navarra” y “Baja Navarra”.

El Ayuntamiento de Pamplona, ha informado que ya se ha procedido al cambio de las placas de diversas calles para que las mismas estén en las dos lenguas propias de la ciudad, tanto en euskera como en castellano.

A la vista de la información municipal y de que el Ayuntamiento de Pamplona expresa su voluntad de ajustar la rotulación a la Ordenanza municipal del euskera, la institución dio por concluida su actuación.

3.2.15. Discriminación de librerías en la compra de libros para el Programa de Gratuidad de libros de texto escolares.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Materia: Educación. Becas y ayudas.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

En el año 2008, a raíz de una propuesta ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Educación que se diera cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra de 23 de abril de 2008, por la que se insta al Gobierno de Navarra a que la adquisición de los materiales a que hace referencia la Ley Foral 6/2008, de 25 de marzo, de financiación del libro de texto de la enseñanza básica, se realice preferentemente en el sector librero. La recomendación fue aceptada por el Departamento, informando en aquel momento que se iba a celebrar una reunión con representantes del sector, con vistas a una modificación de la normativa reglamentaria de desarrollo de la ley.

En el año 2015, dos personas que regentan sendas librerías de Pamplona se dirigieron a esta institución, manifestando la difícil situación que padecían para la venta de libros de texto, en el marco de las previsiones de la ley foral señalada.

Estas personas expusieron que, a su juicio, el sistema establecido para la adquisición de los libros de texto favorece que la compra de los mismos se realice al margen de las librerías y, en concreto, a través de editoriales. En particular, según explicaron, esta situación de dificultad que padecen se vio agravada a raíz de unas recientes instrucciones o criterios de gestión remitidos desde los servicios centrales del Departamento de Educación a los centros, que, según se señala en las mismas, responderían a las exigencias de la Ley Foral de Contratos Públicos.

En tales instrucciones, se establecían dos sistemas de adquisición de los libros de texto: emisión de bonos y gestión por el propio centro. En el caso de la gestión por el centro, se hacía una subdivisión entre la compra en editoriales y la compra en librerías, y se venía a establecer que, en el caso de las editoriales, la adquisición puede hacerse directamente y con independencia del importe del contrato o contratos, al amparo del artículo 73.1 b) de la Ley Foral de Contratos Públicos. Sin embargo, en el caso de las librerías, se determinaban varios límites a observar por los centros: a) solicitar ofertas a varios establecimientos, en el caso de adquisiciones por importe superior a 3.000 euros; y b) prohibir a los centros adquisiciones en librerías por importe superior a 6.000 euros.

De este modo, en los casos de adquisiciones por importe superior a 6.000 euros, solo cabía la compra por el centro a través de las editoriales, excluyéndose a las librerías (*"no podrán aceptarse facturas del mismo establecimiento por un importe superior a 6.000 euros (IVA excluido), en el caso de gestión por el propio centro, librería"*). *Sí serán válidas en el caso de gestión por bono y editorial"*).

En un análisis inicial del asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra no apreció que, de la legislación foral de contratos o del resto de normas del ordenamiento jurídico, se derivase la consecuencia descrita en las instrucciones, según la cual, para compras superiores al importe que se señala, los centros se viesan impedidos a realizar la adquisición en una librería, y, sin embargo, sí pudiesen hacerlo en editoriales. A tenor de los principios reguladores de la contratación pública, supuesta la distribución de los libros de texto que eligiese el centro a través de varios canales, no se apreció que el importe de la compra (mayor o menor a 6.000 euros) hubiera de determinar jurídicamente que sea necesario acudir a uno ellos (la editorial) y obviar al otro (la librería).

Con la finalidad de conocer con mayor detalle el problema apuntado, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Educación que informase al respecto.

El Departamento explicó la forma de gestión del Programa de Gratuidad, indicando lo siguiente sobre la articulación entre la normativa del programa de gratuidad y la Ley Foral de Contratos:

"En función del sistema de gestión elegido por el centro, la aplicación de la Ley Foral de Contratos supone:

- *Sistema de bono: el proveedor de los libros de texto lo decide cada padre o madre, siendo por tanto decisiones independientes, que debido al importe de cada lote de libros no van a verse afectadas por las limitaciones establecidas en la Ley Foral de Contratos.*
- *Sistema de gestión por el centro:*
 - o *Editorial: Una vez elegidos los libros de texto por los órganos de coordinación didáctica y elegido por el centro el sistema de gestión a través de editorial, se aplica el artículo 73.1.b) de la Ley Foral de Contratos.*
 - o *Librerías: Al existir concurrencia, la aplicación del artículo 73.4.e de la Ley de Contratos a la capacidad de gestión del centro, implica que los centros, no pueden adquirir en una misma librería por un importe superior a 6.000 euros, a no ser que haya una delegación de cada uno de los padres.*

Por lo tanto, en ningún momento se ha pretendido limitar las adquisiciones en librerías, tal y como parece desprenderse del informe del Defensor, sino que se ha querido transmitir a los centros docentes las actuaciones que tenían que seguir en la adquisición de los libros de texto para ajustarse a la normativa vigente".

A la vista de esta información, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró estas dos cuestiones:

a) Que de la legislación foral de contratos o del resto de normas del ordenamiento jurídico, no se derivaba la consecuencia descrita en las instrucciones dictadas por el Departamento de Educación, según las cuales, para compras superiores al importe que se señala (6.000 euros), los centros no pueden realizar la adquisición en una misma librería, mientras que sí puedan hacerlo en editoriales.

A tenor de los principios reguladores de la contratación pública, supuesta la distribución de los libros de texto que elija el centro a través de varios canales, no cabe concluir que el importe de la compra mayor a 6.000 euros deba determinar jurídicamente que sea necesario acudir a uno ellos (la editorial) y obviar al otro (una misma librería) o limitar a estas.

b) Que las instrucciones del Departamento de Educación introducían una discriminación entre librerías y editoriales carente de la suficiente justificación objetiva, por lo que podrían ser contrarias al artículo 14 de la Constitución, en cuanto implican una diferencia de trato por la Administración que no es objetiva ni responde a una razón suficiente.

En el informe del Departamento de Educación se señalaba que “en ningún momento se ha pretendido limitar las adquisiciones en librerías”. Sin embargo, en el párrafo anterior de dicho informe se reconocía expresamente que “los centros no pueden adquirir en una librería por un importe superior a 6.000 euros, a no ser que haya una delegación de cada uno de los padres”.

Es decir, una misma librería no puede vender a los centros libros de texto por un importe superior a 6.000 euros, mientras que una editorial sí que puede hacerlo. Y si existe delegación de cada uno de los padres, entonces ya es posible que esa librería pueda vender a los centros por importe superior a la citada cantidad.

El Defensor del Pueblo de Navarra no compartía la interpretación de que este régimen especial, diferenciado y discriminatorio que se había erigido para las librerías en comparación con las editoriales, así como su excepción si existe delegación de los padres, derivara de los artículos 73.1 b) o del artículo 73.4 e) de la Ley Foral de Contratos Públicos, ni que dichos preceptos fuesen la base suficiente para tal diferenciación discriminatoria.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario realizar la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Educación que revise la validez jurídica de las instrucciones o criterios de gestión remitidos desde los servicios centrales del Departamento a los centros escolares para la adquisición de libros de texto por estos, por considerar que tales instrucciones pueden discriminar injustificadamente a las librerías en relación con las editoriales”.

El Departamento de Educación, en contestación a la recomendación, remitió un escrito en el que indicaba que había propuesto, a través del anteproyecto de ley de los Presupuestos Generales de Navarra para 2016, una modificación de la Ley Foral 6/2008, de financiación de libros de texto, de manera que los centros puedan adquirirlos con plena autonomía.

En efecto, la institución ha comprobado que la disposición adicional décimo cuarta de la Ley Foral 1/2016, de 29 de enero, de Presupuestos Generales de Navarra para 2016, establece que, en la adquisición de libros de texto por centros docentes públicos dependientes del Departamento de Educación, no serán ya de aplicación los límites económicos previstos en los artículos 73.4 e) y 73.6 de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

En vista de lo indicado por el Departamento y de la Ley Foral aprobada, actuaciones realizadas, esta institución consideró aceptada la recomendación y puso fin a su intervención.

3.2.16. Solicitud al Pleno del Ayuntamiento de Tafalla de la adopción de una Declaración Institucional relativa al fallecimiento de un menor, a consecuencia de una agresión.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Tafalla.

Materia: Justicia.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a los familiares de un menor de Tafalla, fallecido como consecuencia de la agresión sufrida por unos jóvenes. Los familiares explicaron los principales hechos acaecidos, así como los pasos seguidos por ellos en aras al esclarecimiento de los hechos y el desarrollo del proceso judicial abierto. Asimismo pidieron al Defensor del Pueblo de Navarra que se dirigiera al Ayuntamiento de Tafalla para que este aprobase una moción que condenara los hechos, solicitase a los responsables que se abstuvieran de actitudes y provocaciones hacia la familia, adoptase medidas a favor de la memoria de la víctima e impulsase medidas de prevención junto con otras instituciones públicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra remitió la solicitud al Ayuntamiento de Tafalla, cumpliendo la petición de la familia.

El Ayuntamiento de Tafalla informó que el día 29 de septiembre de 2015 el Pleno había adoptado la siguiente Declaración Institucional:

1. *El Ayuntamiento de Tafalla condena los hechos que dieron lugar a la agresión que terminó con la vida de Roberto Requena y las actitudes de violencia y hostigamiento previas mostradas hacia el grupo de amigas/os de Roberto y otros vecinos por parte de los autores de los hechos y algunos de sus familiares, cuyo último capítulo acabó con la vida de un chaval inocente de 16 años.*
2. *Solicita a los responsables de los hechos que se abstengan de actitudes y provocaciones que puedan incrementar el dolor de los afectados y que rehagan sus vidas alejados de amigos y familiares de la víctima evitando generar más problemas en Tafalla.*
3. *Instamos a los autores a colaborar en el esclarecimiento de los hechos y den a conocer la verdad sobre lo ocurrido el trágico 9 de febrero.*
4. *Asimismo, se solicita la colaboración ciudadana de los tafalenses y tafalresas que puedan aportar cualquier detalle que ayude a conocer la verdad sobre lo acontecido.*
5. *Este Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias en favor de la memoria y recuerdo de Roberto Requena, un joven tafallés noble y dialogante cuyo último acto en vida fue pacífico y justo, defendiendo de un modo civilizado a terceras personas. El altruismo de este joven se ve realzado si se toma en consideración su voluntad de que todos sus órganos permitieran dar vida y esperanza a quienes lo necesitaran en caso de fallecer.*
6. *Este Ayuntamiento se compromete a impulsar, junto con las Instituciones Públicas que considere preciso, medidas preventivas y cuantas otras sean necesarias para evitar la violencia y actitudes agresivas de personas con conductas incivilizadas, en especial, hacia adolescentes y jóvenes, con el fin de que no ocurran hechos como los acaecidos.*
7. *Trasladamos al Gobierno de Navarra y a las Instituciones competentes la necesidad de implementar un protocolo de actuación que, asista, asesore y proteja tanto a los jóvenes como a las familias afectadas.*

8. *Trasladar esta declaración al Defensor del Pueblo de Navarra, al Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra y a los autores de los hechos y sus familiares”.*

En vista de que esta declaración recogía las pretensiones manifestadas por la familia de la víctima, la institución puso fin a su actuación.

3.2.17. Falta de examinadores de carnet de conducir en Navarra.

Instituciones y administraciones destinatarias: Defensora del Pueblo de España, Dirección General de Tráfico y Delegación del Gobierno en Navarra.

Materia: Tráfico.

Actuación: Traslado de información a la Administración estatal competente.

Una representación de la Asociación Provincial de Autoescuelas de Navarra (APANA) se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra para exponerle la situación que estaban padeciendo las autoescuelas de Navarra y los alumnos de estas desde hacía tiempo, a consecuencia de la escasez de personal en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra.

Según informaron, la plantilla de examinadores de tráfico dependiente de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra debería estar compuesta por diez personas. Sin embargo, a tal fecha, dicha plantilla se reducía a la mitad y estaba prevista la jubilación de otra persona en mayo de 2016 con lo que, de mantenerse esta tendencia, quedaría reducida a tan solo cuatro.

La falta de personal examinador en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra había provocando la existencia de unos plazos de espera de un mes o más para la realización de los exámenes prácticos de conducir en Navarra, con el consiguiente perjuicio para la ciudadanía en general y para las escuelas particulares de conductores en particular.

La situación se vio agravada por la huelga de examinadores que comenzó el 14 de septiembre y que estuvo secundada por el 100% de los examinadores en Navarra, por lo que la lista de espera de alumnos para citar a examen creció hasta los 1.500 y el plazo entre examen y examen aumentó a dos meses.

Todo lo anterior provocó, según informaba la asociación de autoescuelas, que parte de los alumnos navarros se desplazaran a provincias limítrofes, donde no existía el problema para realizar el examen, y que aumentase el malestar entre los ciudadanos afectados por la falta de soluciones.

A la vista de esta situación y de que la materia objeto de la queja era competencia de la Administración del Estado, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió la queja a la Defensora del Pueblo de España. No obstante, también se puso en conocimiento de esta situación a la Delegada del Gobierno de España en Navarra y a la Directora General de Tráfico, con el fin de que, si lo estimaban conveniente, pudiesen realizar las gestiones que considerasen más adecuadas para buscar alguna solución al problema de falta de personal examinador y de demora en la realización de los exámenes de conducir en Navarra.

Con la remisión del escrito, la institución dio por finalizada su actuación.

3.2.18. Copago farmacéutico en situaciones de necesidad económica.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Prestación farmacéutica.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió una queja de una ciudadana presentada ante el Departamento de Salud, motivada por la negativa de dicho Departamento a pagar el 40% del coste

del tratamiento que tenía prescrito para la osteoporosis y que ascendía a 405,39 euros mensuales, no llegando sus ingresos al salario mínimo interprofesional.

En vista de esta situación, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al anterior Departamento de Salud, el cual remitió un informe haciendo referencia a que la financiación pública de medicamentos es competencia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, estando regulada en el artículo 89 de la Ley 29/2006 del 26 de julio, de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos.

A la vista de la contestación, se dio traslado de la queja a la Defensora del Pueblo de España, para que, si lo estimaba pertinente, formulase al Ministerio de Sanidad la sugerencia de que estudiase la conveniencia de impulsar una modificación del artículo 94 bis de la Ley 29/2006, de 26 de julio, con el fin de que también quedasen exentas de la aportación económica las personas carentes de ingresos económicos o por debajo de un umbral que se fijase (por ejemplo, el salario mínimo interprofesional).

En el informe remitido por la Defensora del Pueblo de España, se recogían las recomendaciones que su institución ya había formulado al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para que se promoviera una nueva reforma legislativa (tras el Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril) que ampliase los supuestos de exención para la aportación de los usuarios en la prestación farmacéutica, recogidos en el actual apartado 8 del artículo 95 bis de la Ley 29/2003, de 26 julio.

El informe recogía tales recomendaciones de la siguiente manera:

“Se recomendaba la introducción de un supuesto general de exención para las personas sin rentas o perceptoras de ingresos inferiores al mínimo personal y familiar que regula la normativa tributaria, o cualquier otra referencia normativa de similar entidad, como es el salario mínimo interprofesional. Dicha recomendación fue rechazada en dos ocasiones por el citado Ministerio, en atención a la coyuntura económica del país. El asunto fue incluido en el correspondiente Informe del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

El Defensor del Pueblo formuló además otra Recomendación al mismo Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en orden a que, para la determinación de la capacidad económica de los usuarios del Sistema Nacional de Salud, se aprueben ya nuevos tramos de renta que hagan más progresiva la aplicación del actual modelo de copago (actualmente, hasta 18.000, hasta 100.000 y más de 100.000 euros al año), sin perjuicio de las consultas informativas con los servicios de salud de las distintas Comunidades Autónomas, responsables de la asistencia sanitaria a los ciudadanos. El citado Ministerio rechazó también este planteamiento aludiendo a la necesidad de concertarlo previamente con las administraciones autonómicas”.

Además de ello, la Defensora del Pueblo de España indicaba que “el Instituto Nacional de Seguridad Social ha expuesto reiteradamente que la competencia para concretar el tipo de aportación farmacéutica de cada usuario corresponde a los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas. Por este motivo, y sin perjuicio de otras interpretaciones normativas, esta Institución ha recomendado al Ministerio de Empleo y Seguridad Social que, en tanto se llegue a modificar el vigente marco legal, a iniciativa del Gobierno o de las propias Cortes Generales, el INSS asuma plenamente el procedimiento de asignación de los tipos de copago farmacéutico, para garantizar el derecho de los ciudadanos a reclamar sobre el tipo previamente asignado o reconocer su derecho a la exención. El citado Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha respondido que estaba trabajando con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para articular una fórmula de encomienda de gestión que permita a las entidades gestoras de Seguridad Social resolver las reclamaciones de los ciudadanos, aunque dicha iniciativa no se ha visto materializada”.

Como puede verse, la Defensora del Pueblo de España indicaba que fueran las Consejerías de Salud quienes impulsasen iniciativas en el ámbito sanitario encaminadas a compensar de manera efectiva la falta de recursos de los ciudadanos mediante formulas de ayuda o prestación.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno realizar la siguiente sugerencia al Departamento de Salud:

“Que apruebe y ponga en marcha lo antes posible un régimen especial de ayudas para hacer frente al pago de los medicamentos de aquellas personas carentes de ingresos económicos o por debajo de un umbral que se fije (por ejemplo, el salario mínimo interprofesional)”.

El Departamento de Salud respondió que *“ya habían iniciado los estudios pertinentes para hacerla efectiva (la sugerencia)”*, por lo que esta institución consideró aceptada la sugerencia y puso fin a su actuación.

3.2.19. Modificación de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de la renta de inclusión social, para la supresión del requisito de “residencia legal en territorio español”.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social. Renta de inclusión social.

Actuación: Revisión normativa. Sugerencia normativa.

El artículo 3.1 b) Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión, establece, como uno de los requisitos de acceso para la percepción de esta renta de inclusión social, “residir legalmente en territorio español”.

Además de dicho requisito, la Ley Foral exige, para acceder a la prestación, que el beneficiario tenga residencia continuada y efectiva en Navarra, al menos, veinticuatro meses inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud [artículo 3.1 c)], o bien que haya residido, antes de la entrada en vigor de la Ley Foral, más de diez años en la Comunidad Foral de Navarra [artículo 3.1 d)]. También exige, como una obligación del beneficiario, que este resida de forma efectiva y continuada en Navarra durante todo el periodo de percepción de la “renta básica” [artículo 6 c)].

La regulación actual penaliza a quien se encuentra en España de forma irregular, por lo que cualquier persona o unidad familiar que se encuentre en este estado se ve excluida automáticamente y a priori de la prestación de la renta de inclusión social, aun cuando lleve más de veinticuatro meses y pueda encontrarse en situación de riesgo de exclusión social.

La gravedad de esta previsión general y apriorística de la Ley Foral, que introduce una discriminación de personas en situaciones de necesidad por razón de su situación administrativa, es de tal dimensión que el propio legislador se ha visto obligado a paliarla introduciendo diversas excepciones parciales en el mismo artículo 3.1 b) y en el artículo 3.2 a).

Lo relevante de este artículo 3.1 b) es que hace que quienes lleven más de veinticuatro meses en Navarra, se encuentren irregularmente en España y estén, lamentablemente, en situación de exclusión social, se vean privados de acceder a la renta de inclusión social por el criterio jurídico de que su residencia no es legal en España.

La Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, se vincula así con la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de derechos y deberes de los extranjeros, y con la infracción grave que contempla su artículo 53.1 a), conforme al cual *“son infracciones graves: a) encontrarse irregularmente en territorio español, por no haber obtenido la prórroga de estancia, carecer de autorización de residencia o tener caducada más de tres meses la mencionada autorización, y siempre que el interesado no hubiere solicitado la renovación de la misma en el plazo previsto reglamentariamente”.*

Sin embargo, el referido artículo 3.1 b) de la Ley Foral parece desconocer lo dispuesto en el artículo 14.3 de la Ley Orgánica, conforme al cual: *“Los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas”*.

A juicio de esta institución, la renta de inclusión social es una prestación social básica.

Como dispone la exposición de motivos de la Ley Foral 1/2012, el propósito de esta es que “regule y actualice la prestación de renta básica, a partir de ahora denominada renta de inclusión social, con el objetivo de atender a un segmento de la población navarra que se encuentre en situación de exclusión social”.

El artículo 1 la define como una prestación económica periódica, complementaria y subsidiaria de cualquier otro tipo de recursos y prestaciones económicas previstas en la legislación vigente, que no puede ser, siquiera, objeto de retención o embargo. La disposición adicional primera de la Ley Foral la considera incluso equivalente a la renta básica precedente.

El artículo 20 de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales de Navarra, la califica como “prestación garantizada” y exige que forme parte necesariamente del contenido mínimo de la Cartera General de Servicios Sociales. El artículo 19.3 aclara que “las prestaciones garantizadas serán exigibles como derecho subjetivo en los términos establecidos en la cartera, que señalará los requisitos de acceso a cada una de ellas y el plazo a partir del cual dicho derecho podrá ser exigido ante la Administración una vez reconocido, pudiendo, en caso de no ser atendido por ésta, hacerse valer ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa”.

En definitiva, para el Defensor del Pueblo de Navarra la renta de inclusión social es, en el sistema de prestaciones sociales de Navarra, una prestación social básica, por lo que, de acuerdo con el artículo 14.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, todos los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a ella.

Por otra parte, es de interés tener en cuenta que otras leyes autonómicas que regulan prestaciones sociales con igual o muy semejante finalidad o características que la renta de inclusión social navarra, prescinden del requisito de la residencia legal en territorio español.

En síntesis, el Defensor del Pueblo de Navarra vio necesario postular la derogación del artículo 3.1 b) de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, y de la conexas letras a) del artículo 3.2, pues discrimina a los extranjeros en situación administrativa irregular aunque lleven varios años en Navarra y les da un trato peor que a los extranjeros en situación regular que tienen más de veinticuatro meses de residencia en Navarra o que a los españoles que llevan ese tiempo en Navarra.

Mientras todos los colectivos (navarros, resto de españoles, ciudadanos de la Unión Europea y extranjeros con residencia legal) tienen derecho a la renta de inclusión social si llevan más de veinticuatro meses de residencia en Navarra, un extranjero en situación administrativa irregular (y su familia) queda excluido de la prestación por tal situación irregular (haber entrado ilegalmente en el país) y condenado a la exclusión social y a la indignidad (artículo 10 de la Constitución), aunque lleve residiendo años en Navarra.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Sociales la modificación del artículo 3.1 a) de esta Ley Foral, puesto que su mantenimiento puede ser perjudicial o injusto para los administrados extranjeros que quieran solicitar la renta de inclusión social como prestación social básica que esta institución entiende que es y no cuenten con residencia legal en España.

El Departamento de Derechos Sociales contestó que habían detectado que la redacción actual de la Ley Foral podía producir situaciones de injusticia social y desigualdad, por lo que aceptaba la sugerencia y había dado instrucciones al grupo de trabajo encargado de la modificación del texto

legal para la inclusión de la sugerencia formulada en el borrador del anteproyecto de Ley que se estaba ultimando.

Apreciando una actuación conforme con la sugerencia, la institución dio por concluidas sus actuaciones.

3.2.20. Inspección sobre las condiciones del servicio prestado en una residencia de San Martín de Unx.

Administración destinataria: Ayuntamiento de San Martín de Unx.

Materia: Bienestar social. Residencias de personas mayores.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Recomendaciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió dos quejas relacionadas con el funcionamiento y atención prestada por la residencia Santa Zita de San Martín de Unx, de titularidad municipal y gestionada por una empresa, que atiende a personas mayores dependientes y no dependientes.

La institución inició una actuación de oficio con el fin de determinar si, en la asistencia prestada por la residencia Santa Zita, se garantizan adecuadamente los derechos de los residentes allí ingresados.

Tras haber visitado las instalaciones, revisado la documentación y mantenido conversaciones con personal del centro y residentes allí ingresados, el Defensor del Pueblo de Navarra elaboró un texto provisional de informe sobre la residencia en el que se recogían las siguientes recomendaciones:

1. Sobre las instalaciones del centro:

Que se adopten cuanto antes las medidas necesarias para proceder al arreglo de los timbres de llamada de habitaciones y baños de los residentes que no funcionen o que funcionen de manera defectuosa, por tratarse de un elemento de seguridad que debe estar en correcto estado de funcionamiento.

2. Sobre la información facilitada por el centro a los residentes y familias:

Que se garantice el derecho a la información del residente, de su tutor legal o de sus familiares, cuando lo soliciten, a facilitar el acceso directo al Plan de Atención Individualizada o cualquier otro informe médico o similar sobre la situación y proceso del residente.

3. Sobre los horarios de los residentes

Que se adopten las medidas necesarias para garantizar una atención personalizada e individualizada a los residentes, teniendo en cuenta sus necesidades específicas, lo que incluye disponer de flexibilidad, dentro de lo razonable, a la hora de acostar y levantar a los residentes.

4. Sobre la aplicación de sujeciones físicas:

Que en la aplicación de las sujeciones físicas, se esté a las determinaciones del Decreto Foral 221/2011, de 30 de septiembre, de uso de sujeciones físicas y químicas en los servicios sociales de Navarra, y que se prescriban tales sujeciones físicas como último recurso tras haberse intentado otras alternativas previamente.

La empresa gestora de la residencia remitió un informe en el que se indicaban las medidas que se estaban adoptando en relación con las recomendaciones formuladas por esta institución. A la vista de la respuesta, se puso fin a la actuación.

3.2.21. Supresión del uso especial en el régimen de los Montepíos de los funcionarios públicos de las Administraciones públicas de Navarra.

Instituciones destinatarias: Parlamento de Navarra. Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Gobierno de Navarra

Materia: Función pública. Derechos pasivos.

Actuación: Revisión normativa.

En el último año, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió varias quejas de funcionarios o pensionistas sujetos al régimen de los Montepíos de las Administraciones públicas de Navarra, presentadas a raíz de un escrito de la Dirección General de Función Pública de 15 de abril de 2015, en el que les comunicaba la supresión de la asistencia sanitaria prestada hasta entonces, con efectos de 31 de mayo de 2015.

Los interesados expresaban su disconformidad con la supresión del servicio de asistencia sanitaria de ese régimen, y, más en concreto, con la supresión de las prestaciones derivadas del “uso especial” establecido por el Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria, aprobado por Acuerdo de la Diputación Foral del 24 de agosto de 1973.

Solicitada información al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, este respondió que la supresión obedecía a que: *“la asistencia sanitaria de este personal de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra no tiene la naturaleza de asistencia complementaria de la proporcionada por el Sistema Nacional de Salud, dado que constituye un régimen de previsión social de carácter sustitutorio y obligatorio, y no alternativo al de la Seguridad Social”*.

De esta manera, el Departamento consideraba que, una vez integradas estas personas en el Sistema Nacional de Salud, la cobertura sanitaria es la contemplada en este sistema general.

La supresión, según el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior o Justicia, y así constaba en la mencionada comunicación de la Dirección General de Función Pública, obedecía a la aplicación de la disposición adicional tercera de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, y de la Ley Foral 12/2014, de 18 de junio.

Sin embargo, se le suscitó al Defensor del Pueblo de Navarra la duda de si el mencionado “uso especial” había sido extinguido por la Ley Foral 12/2014, de 18 de junio, en la medida en que esta Ley Foral refiere la extinción a “la cobertura obligatoria en materia de asistencia sanitaria establecida en el Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria aprobado por Acuerdo de la Diputación Foral de Navarra de 24 de agosto de 1973...”. El Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria de 1973 acogió dos regímenes de asistencia sanitaria diferentes: el primero, el normal, al que el funcionario tenía derecho por su sola relación estatutaria; el segundo, el especial, al que el funcionario podía incorporarse, voluntariamente, mediante el pago de una cuota.

La Ley Foral 12/2014 no declaró -al menos de forma expresa y directa- la extinción de las normas del “uso especial”, ni la extinción del “régimen de asistencia sanitaria establecido en el Reglamento...”, sino la extinción de “la cobertura obligatoria en materia de asistencia sanitaria” establecida en el mismo.

Surgía, por tanto la duda de si dicha extinción de la “cobertura obligatoria” llevaba aparejada la del régimen de uso especial, en tanto en cuanto la aplicación de este nacía de la voluntad de los funcionarios de adherirse al mismo y, así, mediante el pago de una cuota, recibir un nivel de prestaciones sanitarias superior al derivado del uso normal (y, en la actualidad, a un nivel de prestaciones complementario al prestado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea).

Además de ello, con posterioridad al Reglamento de Asistencia Sanitaria de 1973, se dictaron normas referentes al uso especial y, en particular, el Decreto Foral 186/2002, de 19 de agosto, por el que se actualizaron las tarifas de asistencia sanitaria “uso especial” de los funcionarios de las Administraciones Públicas acogidos al mismo y se introdujeron una serie de medidas de racionalización sobre las prestaciones de dicho servicio. Este Decreto Foral no ha sido derogado (al menos, expresamente).

Incluso después de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo (momento en que, en su caso, operaría la extinción), el Parlamento de Navarra aprobó la Ley Foral 12/2015, de 10 de abril, por la que se prorrogaban para el año 2015 determinadas medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra y se actualizaban las clases pasivas de sus Montepíos. Entre otras medidas, se prorrogaron para 2015 las tarifas de la modalidad de “uso especial” del Servicio de Asistencia Sanitaria, contempladas en el artículo 6 de la Ley Foral 13/2012.

En vista de esta confusa situación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró apropiado dirigirse al Parlamento de Navarra solicitándole que sometiese esta cuestión a consulta del Consejo de Navarra.

El Parlamento de Navarra, acordó solicitar la emisión de dictamen al Consejo de Navarra.

El Consejo de Navarra, en dictamen aprobado el 1 de diciembre de 2015, concluyó lo siguiente:

“El Consejo de Navarra considera que la extinción de la cobertura obligatoria en materia de asistencia sanitaria establecida en el Reglamento del Servicio de Asistencia Sanitaria de 24 de agosto de 1973 efectuada por la Ley Foral 12/2014, de 18 de junio, de modificación de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, y demás normas concordantes, ha afectado al denominado uso especial que ha quedado extinguido como condición previa y necesaria para la prestación a este personal de la asistencia sanitaria con cargo al Servicio Nacional de Salud”.

Con el traslado de lo informado por el Consejo de Navarra a los interesados, la institución dio por concluidas sus actuaciones.

3.2.22. Gratuidad de los teléfonos 112 (emergencias), 091 (policía nacional) y 092 (policía municipal):

Administraciones destinatarias: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia. Ayuntamientos de Pamplona, Barañáin, Ansoáin, Berriozar, Noáin (Valle de Elorz), Zizur Mayor, Aranguren, Estella-Lizarra, Tafalla, Peralta, Sangüesa, Tudela, San Adrián, Corella, Cintruénigo, Burlada, Villava, Huarte, Valle de Egüés, Baztan y Altsasu-Alsasua.

Materia: Seguridad ciudadana. Servicios públicos.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

Esta institución recibió la queja de un ciudadano por la aplicación de tarifas especiales a las llamadas realizadas a teléfonos correspondientes a servicios públicos (092). Dado que la queja hacía referencia al teléfono de la Policía Municipal de Pamplona, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona, solicitándole que le informara sobre el asunto.

El Ayuntamiento de Pamplona remitió un informe en el que se indicaba que, de acuerdo con la información facilitada por la UTE Telefónica España SAU y Telefónica Móviles SAU, las llamadas efectuadas al 092 tienen un cargo de 0,0342 euros céntimos cada una (IVA no incluido) para quien efectúa la llamada, siendo este el único coste y efectuándose por el establecimiento de llamada.

Asimismo, concluía que *“no es por tanto, el Ayuntamiento de Pamplona quien tiene la capacidad para fijar el precio de un número corto empleado en todo el territorio nacional”*.

A la vista de lo informado, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la queja a la Defensora del Pueblo de España, la cual informó lo siguiente:

“En relación con su queja número 15006251, la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, indica que la obligación de encaminar las llamadas dirigidas al número telefónico 112 de atención a emergencias sin derecho a contraprestación económica de ningún tipo, incluidas aquellas que se efectúen desde teléfonos públicos de pago, sin que sea necesario utilizar ninguna forma de pago en estos casos, recae sobre los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas al público, y los que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas en virtud del artículo 28.4 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Asimismo, la citada ley prevé que estas obligaciones se puedan extender a otros números de emergencia que se determinen mediante Real Decreto.[..].

En todo caso, el servicio de atención de llamadas de emergencia es gratuito para los usuarios, cualquiera que sea la Administración pública responsable de su prestación y con independencia del tipo de terminal que se utilice.

Además del 112, que está operativo en la totalidad del Estado, existen en España otros números de emergencias, aunque su ámbito de actuación se limita a las competencias propias del organismo titular de cada número.

Algunos de estos números no están operativos en todo el Estado y, en determinados casos, las entidades prestadoras de los servicios han optado por asumir el coste de las llamadas de manera que resulten gratuitas para los usuarios.

La decisión de establecer que las llamadas a los números de teléfono 091, de la Policía Nacional y 092, de las Policías Locales así como a otros números de emergencia distintos del 112, sean gratuitas para el usuario, de manera que el organismo titular del servicio asuma el coste de las llamadas, además, de los demás costes de prestación del servicio, corresponde al organismo titular del servicio atención de llamadas de emergencia, esto es, al Ministerio de Interior, para el número 091, de la Policía Nacional, y a los Ayuntamientos, para el caso de 092 de las Policías Locales”.

Tras analizar dicho escrito, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, así como a los principales Ayuntamientos de Navarra, formulándoles la siguiente sugerencia:

“Que, si no lo son ya, las llamadas a los números de teléfono de emergencias referidas a la Policía Foral de Navarra, Bomberos de Navarra, y SOS Navarra, que V.E dirige sean gratuitas para los usuarios, sin perjuicio de poder recordar a los ciudadanos la gratuidad del número de emergencias 112”.

Posteriormente, se recibió el informe del Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia, en el que se indicaba que:

“El único teléfono de emergencias referidas a la Policía Foral de Navarra, Bomberos de Navarra, y SOS Navarra, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, es el número 112, teléfono de acceso directo, permanente y gratuito. En base a lo dispuesto en la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 29 de julio de 1991, según la cual se establecía la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y en las de los servicios públicos

móviles,–...la Comunidad Foral de Navarra adoptó y puso en marcha el citado servicio público, con anterioridad incluso de que se dictare el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se establecieron las condiciones técnicas de acceso al número único de emergencias en el ámbito nacional. De hecho, en la época inicial, durante el periodo de transición y mientras se siguieron utilizando otros números de emergencias específicos, 061 (urgencias médicas) 0088 (bomberos), éstos números estaban debidamente enrutados hacia el 112,

Por lo tanto, no existe ningún otro teléfono de emergencia en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra que no sea gratuito.

La existencia de otros números de teléfonos que puedan estar vinculados a [os Cuerpos de Policía Foral, Bomberos o Sala de SOS Navarra-Protección Civil, se debe a su carácter meramente administrativo y de gestión, pero en ningún caso son teléfonos destinados a la asistencia de emergencias.

Por lo que se refiere al recordatorio a los ciudadanos de la gratuidad del teléfono 112, y sin perjuicio de las campañas publicitarias específicas que la Administración de la Comunidad Foral ha llevado a cabo con tal finalidad, se adjunta texto íntegro que, de forma permanente, se encuentra al acceso de los ciudadanos en la página web del Gobierno de Navarra”.

Por lo que se refiere a los Ayuntamientos, al cierre de este informe, los Ayuntamientos de Burlada, Baztan, Huarte, Zizur Mayor, Barañáin, Berriozar, Cintruénigo, Egués y Villava habían mostrado su disposición a aceptar la sugerencia, comprometiéndose a adoptar medidas en dicho sentido.

Por el contrario, los Ayuntamientos de Ansoáin, Estella-Lizarra, Tafalla, Peralta, Aranguren, Noáin (Valle de Elorz), Corella y Altsasu-Alsasua no aceptaron la sugerencia.

Estaban pendientes de contestar los Ayuntamientos de Pamplona, Sangüesa, Tudela y San Adrián.

3.2.23. Solicitud de que se acelere el análisis de las pruebas de un proceso judicial, relacionadas con el fallecimiento de su hijo menor de edad a causa de un disparo de carabina.

Administración destinataria: Delegación del Gobierno de España en Navarra.

Materia: Justicia. Procesos judiciales.

Actuación: Mediación.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió a los padres de un joven que había fallecido en julio, en Viana, a consecuencia del disparo de un balín que impactó en su corazón.

Según expusieron los padres, en el proceso judicial que se estaba celebrando, se solicitó una prueba o informe de balística al Servicio de Criminalística de la Guardia Civil, con entrega de dos carabinas y del balín extraído del cadáver.

Los padres indicaron que, según se les había informado, la atención a esta diligencia podría demorarse durante un periodo de entre tres y seis meses, lo que consideraban un tiempo excesivo, y solicitaron que el Defensor del Pueblo de Navarra mediara en el asunto.

Con el fin de atender la petición, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió a la Delegada del Gobierno de España en Navarra para que, con pleno respeto a su ámbito competencial, y si lo considerase oportuno, intercediera ante el órgano de la Guardia Civil correspondiente, con vistas a que se atendiese, con la mayor celeridad posible, la prueba de balística solicitada.

La Delegación del Gobierno de España en Navarra realizó las gestiones necesarias conducentes a que la prueba de balística se realizara lo antes posible, por lo que, con el traslado de esta información a los padres del joven, la institución puso fin a su intervención.

3.2.24. Posible vulneración de derechos constitucionales o falta de coherencia entre la normativa estatal y la comunitaria en la consideración de resoluciones judiciales penales.

Institución destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Justicia.

Actuación: Revisión normativa.

La Fundación Sabino Arana remitió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra en el que daba cuenta de la celebración de un encuentro de juristas, en cuyo transcurso reflexionaron sobre distintos problemas que plantea la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre, sobre intercambio de información de antecedentes personales y consideración de resoluciones judiciales penales en la Unión Europea, así como sobre la transposición de la Decisión Marco 2008/675/JAI del Consejo de 24 de julio de 2008, relativa a la consideración de las resoluciones condenatorias entre los Estados miembros de la Unión Europea con motivo de un nuevo proceso penal.

Los juristas participantes en el encuentro habían alcanzado una serie de conclusiones, algunas de las cuales causaban cierta inquietud por si pudieran poner de manifiesto una vulneración de derechos constitucionales o, alternativamente, acerca de si la regulación actual contenida en la normativa estatal interna no debería ser objeto de una modificación legislativa más acorde con el Derecho europeo y con los principios de defensa de un Estado de Derecho que lo inspiran.

Así, en el documento de conclusiones, se expuso lo siguiente:

a) *Un auténtico espacio de libertad, seguridad y justicia (art. 67 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea-TFUE), basado en la confianza mutua, como es la Unión Europea, exige que las condenas contra las personas juzgadas en un Estado miembro se tengan en cuenta en otro Estado miembro como si hubiesen sido dictadas por su propia jurisdicción, tanto en lo que se refiere a los efectos desfavorables para el reo, como a los efectos favorables. Y su aplicación requiere una normativa europea interpretada y aplicada de la misma manera en toda la Unión Europea, para lo que es necesario garantizar la aplicación del Derecho de la Unión, bajo los principios de primacía, unidad y efectividad. (art. 267 TFUE).*

b) *El principio de equivalencia que instaura la citada Decisión Marco se debe aplicar a la fase previa, al propio proceso penal y a la de su ejecución, y significa que los efectos atribuidos a las resoluciones condenatorias pronunciadas en otros estados miembros deberían ser equivalentes a los atribuidos a las resoluciones nacionales.*

c) *Manifestamos nuestra preocupación respecto de las limitaciones a la aplicación del principio de equivalencia, que incorpora la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre, concretamente, en su artículo 14.2 y disposición adicional única. Mediante estas disposiciones se limita la aplicación del principio de equivalencia para la toma en consideración de sentencias y resoluciones penales dictadas por tribunales de los otros Estados miembros.*

La Ley Orgánica 7/2014 plantea problemas en cuanto posibilita una diferente aplicación del principio de equivalencia en el seno del espacio de la libertad, seguridad y justicia de la Unión Europea: la incorporación de limitaciones al principio de equivalencia por la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre (artículo 14.2 y disposición adicional), no se halla prevista en la Decisión Marco 2008/675/JAI de 24 de julio de 2008. Ello conlleva problemas a tenor del principio de uniformidad en la aplicación del Derecho de la Unión. De hecho, plantea la duda interpretativa sobre si es posible la previsión de limitaciones al principio de equivalencia no previstas en la Decisión Marco, ya que de admitirse la posibilidad, se establecería una diferencia muy sustancial

en la aplicación del Derecho comunitario en esta materia entre el territorio español y el de otros países de la Unión Europea, en los que no se hayan establecido aquellas limitaciones, pudiendo afectar de modo muy significativo a la unidad del Derecho de la Unión.

d) La Ley Orgánica 7/2014 plantea un problema de irretroactividad de la ley penal, toda vez que supone la aplicación retroactiva de las restricciones previstas en dicha ley a los supuestos planteados y resueltos con anterioridad a su entrada en vigor. Ello plantea la vulneración del principio de irretroactividad de la ley penal garantizado en el art. 49 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, interpretado en relación con los principios generales sobre la irretroactividad de las normas desfavorables que se deducen del Convenio Europeo de Derechos Humanos, de acuerdo a la doctrina del Tribunal de Estrasburgo. Esta doctrina implica que el principio de legalidad penal se aplica no solo a la norma penal misma, sino también a la interpretación de la norma penal; también se aplica a la normativa referida al cálculo o modo de cumplimiento de la pena; que se ha de tener en cuenta la expectativa que se transmite al reo por la interpretación anterior más favorable; y por último, que en las resoluciones judiciales aplicando o interpretando la norma penal, una vez establecida una interpretación de la misma por los tribunales (en nuestro caso, por el Tribunal Supremo) solo podrá ser alterada tal interpretación en lo que beneficie a los reclusos, no en su perjuicio (doctrina de la sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el asunto Del Rio Prada contra España).

e) Las restricciones in peius del principio de equivalencia incorporadas en la Ley Orgánica 7/2014 impiden, en la mayoría de los supuestos, el reconocimiento de efectos de las sentencias europeas en el ámbito de la ejecución de la pena. De hecho, impiden su aplicación a la fase de ejecución de las condenas, tal y como prevé el artículo 3.2 de la Decisión Marco, y en particular, a los supuestos de acumulación de penas a los efectos del establecimiento del plazo máximo del cumplimiento efectivo de las condenas, de manera que las sentencias dictadas por tribunales penales de los Estados miembros no podrán ser tomadas en consideración por los tribunales españoles en las mismas condiciones previstas por el ordenamiento español para sus sentencias.

f) La entrada en vigor de la Ley 7/2014 viene a modificar una aplicación consolidada por la jurisprudencia del principio de equivalencia previsto en la Decisión Marco, aplicado con normalidad en los supuestos anteriores, produciendo efectos peyorativos para los condenados por hechos cometidos con anterioridad a la Ley Orgánica. Ello supone una infracción del artículo 9.3 CE.

g) Como consecuencia de tales excepciones, se prolonga el tiempo efectivo de cumplimiento más allá del límite legal (art. 76 del Código Penal y art. 988 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

h) Ante la situación irregular descrita, las vías actuales para remediar la situación injusta creada son las siguientes: el planteamiento de un recurso de incumplimiento ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, por transposición incorrecta de la norma comunitaria, la interposición de un recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional, que podría dar lugar al planteamiento de la oportuna cuestión previa ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea; y por último, el planteamiento de un recurso ante el Tribunal de Estrasburgo, fundamentado en los artículos 5 y 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos”.

A la vista de estas conclusiones, el Defensor del Pueblo de Navarra puso los hechos y las conclusiones en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, para que, si así lo tuviese a bien, valorase acerca de una posible modificación legislativa, de un análisis de la adecuación constitucional de tales hechos, de si se estaba ante una buena práctica compatible con la Justicia o los derechos humanos, o de cualquier otro juicio o actuación que considerase pertinente.

La Defensora del Pueblo de España contestó informando que las cuestiones interpretativas relacionadas con la trasposición de la Decisión Marco 2008/675/JAI del Consejo de julio de 2008,

han sido resueltas por el Tribunal Supremo mediante la Sentencia 874/2014, de 27 de enero de 2015, dictada por la Sala de lo Penal, y otras sucesivas, que se ajustan a los criterios establecidos en ella. Debido a la importancia de las cuestiones debatidas, la Sala de lo Penal se reunió en Pleno, adoptándose la decisión por mayoría, con varios votos particulares disidentes.

Asimismo, indicaba la Defensora del Pueblo de España que no podía intervenir con respecto a decisiones judicialmente decididas, encontrándose ante cuestiones de interpretación controvertidas y técnicamente complejas (principio de equivalencia de resoluciones en la Unión Europea y su ámbito temporal, concepto de ley penal y su retroactividad favorable, alcance y modulación de un espacio único de libertad, seguridad y justicia en Europa), que inciden en el tiempo efectivo de duración de aquellas condenas producidas en España que concurren con otras producidas en otros países de la Unión Europea: “dichas cuestiones se resuelven en la sentencia citada y las posiciones alternativas a la mayoritaria se reflejan en los votos particulares”, se afirmaba.

Concluía el escrito de la Defensora del Pueblo de España informando que dicha institución debía respetar lo decidido por el Parlamento en la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre y lo interpretado por el Tribunal Supremo en la Sentencia 847/2014 y demás resoluciones judiciales que se vienen produciendo con posterioridad sobre estas cuestiones.

Con el traslado de esta información a la Fundación Sabino Arana, se puso fin a la actuación.

3.2.25. Imposibilidad de ejercer el derecho a voto debido a la incompatibilidad de los plazos legales establecidos en el voto por correo y los requisitos exigidos para votar desde el extranjero.

Institución destinataria: Defensora del Pueblo de España.

Materia: Elecciones. Administración electoral.

Actuación: Revisión normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió dos quejas de dos ciudadanos relativas a la imposibilidad de ejercer su derecho de voto en las elecciones al Congreso de los Diputados y al Senado que se celebraron el día 20 de diciembre de 2015, porque viajaban al extranjero con posterioridad al 21 de noviembre.

Asimismo, también se tuvo conocimiento del malestar y de la disconformidad de algunas personas de nacionalidad española residentes en el extranjero acerca de los requisitos establecidos para poder ejercer su voto y que, según entendían, dificultaban sobremanera su posibilidad de ejercer dicho voto.

En el primer caso, las dos personas que presentaron la queja, se veían impedidas de ejercer su derecho a voto en las elecciones del 20 de diciembre, debido a que partían en un viaje al extranjero el día 26 de noviembre, retornando una vez transcurridas las elecciones. Esta fecha de partida era previa a la habilitada para realizar el voto por correo y, a su vez, posterior al plazo abierto en los consulados para inscribirse como “no residentes” y poder votar en el extranjero.

Por lo tanto, estas personas se veían afectadas por un lapso de tiempo resultante de estas normas, que provocaba que no pudieran acogerse a ninguna de las dos modalidades de voto que contempla la normativa electoral: ni al voto por correspondencia (artículos 72 y 73 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General), ni al voto por correo de los ciudadanos que se encuentren temporalmente en el extranjero (artículo 74 de la misma Ley Orgánica).

En el segundo caso, el del voto de las personas que residen en el extranjero, las muestras de disconformidad estaban motivadas en la regulación contenida en el artículo 75 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General, a partir de la modificación legislativa realizada en el año 2010. Esta regulación no impide el voto, pero lo dificulta en extremo de una manera excesiva.

Según el precepto legal, los españoles inscritos en el censo de electores residentes-ausentes que viven en el extranjero deben solicitar mediante impreso oficial su voto antes del vigésimo quinto día posterior a la convocatoria. Al impreso debe acompañarse fotocopia del DNI o del pasaporte o una certificación de nacionalidad o de inscripción en el registro de matrícula consular expedida por el consulado de España en el país de residencia.

Tanto este primer paso exigido, como los sucesivos, habrían provocado, según algún medio de comunicación, que solo el 6% de los españoles en el extranjero hubiera pedido participar en las elecciones generales próximas.

En vista de la dificultad del ejercicio del voto que muestran estas situaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse a la Defensora del Pueblo de España para solicitarle las siguientes actuaciones:

- En el primero de los casos, si así lo estimaba oportuno, que formulase a la Administración electoral competente o a otro órgano o incluso a las Cortes Generales, de cara a sucesivas convocatorias, alguna sugerencia, normativa o de otra naturaleza, que permitiese remediar la situación detectada y posibilitase a los ciudadanos españoles que viajaban al extranjero ejercer efectivamente su derecho al voto, si esa es su voluntad.
- Para el segundo caso, que analizase la problemática generada por la regulación legal del artículo 75 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General y, si concluyera que tal norma podía ser perjudicial para los ciudadanos y el ejercicio de su derecho a voto, reconocido en el artículo 23 de la Constitución, formulase a las Cortes Generales o al Ministerio competente, de cara a sucesivas convocatorias electorales, alguna sugerencia normativa que flexibilice las exigencias para el ejercicio del derecho de voto de los ciudadanos españoles que residen en el extranjero o que mejore dicho ejercicio.

La Defensora del Pueblo de España contestó lo siguiente:

- a) En relación al primero de los supuestos, personas que viajaban al extranjero, informó que el esquema general diseñado por la normativa de régimen electoral general, aún cuando pueda parecer rígido y con unos plazos de tiempo escasos para llevar a cabo las diferentes operaciones que integran el voto por correo, obedece a la propia esencia del proceso electoral que debe desarrollarse en unos márgenes de tiempo acotados y no susceptibles de ampliación. En consecuencia, la normativa contempla un abanico de situaciones de ejercicio del derecho al voto, comprensivas de las que con carácter general y mayor frecuencia se pueden dar, al objeto de dar solución a las mismas y posibilitar a los ciudadanos que se encuentren en determinadas situaciones el ejercicio de este derecho fundamental. Así, existen procedimientos y sistemas especiales para facilitar el voto tanto de ciudadanos que encontrándose en España quieren o deben ejercer su derecho por correo, el de aquellas personas enfermas o discapacitadas que no pueden acudir personalmente a los colegios electorales el día de la votación, el voto por el sistema Braille, el voto de los residentes permanentes en el extranjero o el de los residentes temporalmente en el extranjero.

En el caso de las personas residentes en España que se desplazan en un viaje en las fechas coincidentes con el periodo establecido para el voto por correo de residentes en España, existen unas fechas determinadas que en todo caso deben ser respetadas y unos plazos preclusivos en los cuales se deben realizar los distintos trámites, sin que sean susceptibles de ampliación.

De hecho, como el Tribunal Constitucional señaló en la STC 73/1995 (fundamento jurídico 3º), recordando lo ya dicho en la STC 67/1987 (fundamento jurídico 2º), “el proceso electoral es, por su propia naturaleza, un procedimiento extremadamente rápido, con plazos perentorios en todas sus fases y tanto en su vertiente administrativa como en los recursos jurisdiccionales que se establecen para el control de la regularidad de todo el proceso. Tal naturaleza requiere en todos

los partícipes una extremada diligencia, cuya falta determina la imposibilidad de alegar con éxito supuestas vulneraciones de derechos derivados del artículo 23 de la Constitución, que no habrían existido de mediar esa activa diligencia”.

Por todo ello, concluía la Defensora del Pueblo de España que no observaba una actuación de la Administración que legitimase su intervención.

b) Por lo que afecta al problema más general del voto de los ciudadanos permanentes que residen de forma permanente en el extranjero, manifestaba que era consciente de los problemas a los que aludía el Defensor del Pueblo de Navarra y que dificultan el ejercicio del voto a los residentes españoles en el exterior. De hecho, se han realizado en los últimos años diversas actuaciones ante la Administración electoral poniendo de manifiesto estas dificultades que han desembocado, por ejemplo, en la modificación reciente llevada a cabo para desarrollar un procedimiento de solicitud del voto de forma telemática.

Dicha modificación se ha visto contemplada en la Orden INT 358/2015, de 27 de febrero, por la que se modifica el anexo 6 del Real Decreto 605/1999, de 16 de abril, de regulación complementaria de los procesos electorales, y en la Resolución de 9 de marzo de 2015, de la Oficina del Censo Electoral, por la que se establece el procedimiento para la solicitud del voto de los electores residentes ausentes que viven en el extranjero.

Ahora bien, el esquema diseñado por la normativa de régimen electoral general, aun cuando pueda parecer rígido y con unos plazos de tiempo escasos para llevar a cabo las diferentes operaciones que integran el voto por correo, y especialmente el del voto de los residentes españoles en el exterior, obedece a la propia esencia del proceso electoral que debe desarrollarse en unos márgenes de tiempo acotados, y no susceptibles de ampliación.

Es cierto que sería deseable una modificación normativa que no hiciera depender de sistemas postales de otros países la efectiva recepción de la documentación electoral para el elector residente en el extranjero que ha solicitado en tiempo y forma las papeletas correspondientes a su circunscripción. Ahora bien, teniendo en cuenta que dicha modificación requiere reformar el texto de la LOREG, la Defensora del Pueblo de España estimaba que dicha decisión compete al legislador orgánico y que requiere del consenso de las diferentes fuerzas políticas representadas en el Parlamento para ser llevada a cabo”.

A la vista de la respuesta, la institución procedió al cierre de sus actuaciones.

3.2.26. Arrepentimiento por un delito cometido.

Instituciones destinatarias: Tribunal Superior de Justicia de Navarra y Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

Materia: Administración penitenciaria.

Actuación: Mediación.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió dos escritos redactados por dos personas que se encontraban en prisión como autoras de un delito contra otra persona.

En sus cartas, estas personas expresaban su profundo arrepentimiento por los hechos y reconocían el dolor causado a terceros, por lo que solicitaban el perdón de los familiares de la víctima. Ambas personas solicitaban que se hiciese saber de su arrepentimiento donde tuviera que ser conocido.

A la vista de los escritos, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó algunas gestiones de acercamiento al entorno de la familia de la víctima con toda la discreción, delicadeza, comprensión y respeto hacia ella. En concreto, se trasladó a la abogada de la familia el contenido de los escritos de los condenados, en los que pedían perdón, y mostraban su arrepentimiento.

La abogada informó a esta institución que no consideraba oportuno proceder a trasladarle el perdón de los condenados a la familia de la víctima, ya que se encuentran muy dolidos por los hechos producidos.

Al no apreciarse un clima favorable para trasladar la petición de perdón de los condenados a la familia de la víctima, se consideró conveniente no continuar por esta vía.

Seguidamente el Defensor del Pueblo de Navarra comunicó el contenido de estas cartas de arrepentimiento tanto al Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, como al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de que conociesen la voluntad de los condenados y para que diesen a dichos escritos el trámite que considerasen oportuno, pudiendo valorar, en su caso, la realización de alguna gestión ante la familia de la víctima.

El Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra informó a esta institución que había acordado dar traslado de copia de lo remitido a la Sección Segunda de la Audiencia Provincial, órgano sentenciador, y al Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Pamplona.

Por su parte, el Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra indicó que había remitido las cartas de arrepentimiento al Juzgado de Vigilancia Penitenciaria, por los efectos que pudiera producir el arrepentimiento mostrado con relación al cumplimiento de la pena privativa de libertad, así como a la Oficina de Víctimas, a efectos de que, si lo consideraban oportuno, el arrepentimiento y el perdón se pusiesen en conocimiento de las víctimas del hecho delictivo por el que se les condenó.

Con el traslado de esta información a las personas autoras del delito, se dio por finalizada la actuación de oficio.

3.2.27. Declaración del monte Ezkaba como espacio natural protegido.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Materia: Medio ambiente. Espacios naturales protegidos.

Actuación: Sugerencia.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la voluntad de los Ayuntamientos de Pamplona, Villava, Berriozar, Ansoáin, Berrioplano, Ezkabarte y Juslapeña, de convertir el monte Ezkaba en un espacio natural protegido, en el que, tras realizar tareas de limpieza, se estableciese una red de senderos, con señalizaciones y áreas recreativas, y se conectase el monte con otros espacios verdes, como el parque fluvial de la Comarca de Pamplona.

Con esta manifestación de voluntad, se reiteraba una reivindicación sentida en la población de la comarca de Pamplona, desde hace años, de declarar el monte Ezkaba como un espacio natural protegido, colindante con los municipios que se sitúan al norte de Pamplona.

El artículo 45 de la Constitución reconoce el derecho de los ciudadanos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo, exigiendo a los poderes públicos que velen por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose para ello en la indispensable solidaridad colectiva.

El patrimonio natural y la biodiversidad desempeñan una función social relevante por su estrecha vinculación con el desarrollo, la salud y el bienestar de las personas y por su aportación al desarrollo social y económico, debiendo velar los poderes públicos por su conservación y su utilización racional.

En Navarra, la Ley Foral 9/1996, de 17 de julio, de Espacios Naturales de Navarra, dictada en el ejercicio de la competencia exclusiva de la Comunidad Foral de Navarra en materia de espacios naturales protegidos, tiene como finalidad garantizar la protección, conservación, restauración y mejora de los espacios naturales que reúnen o son potencialmente capaces de reunir valores naturales, debiendo las distintas Administraciones públicas de Navarra, en el ámbito de sus respectivas competencias, adecuar su actividad a dichos objetivos.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente hacer llegar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona una sugerencia para que valorase positivamente promover la declaración de monte Ezkaba como espacio natural protegido con la categoría que mejor se adecuase a la finalidad de su conservación y mejora (bien Área Natural Recreativa, bien Parque Natural, bien otra figura), regulando su ámbito territorial y sus usos potenciales y reales, y asumiendo, si así se acordase, la titularidad de su gestión, de acuerdo con lo dispuesto en la citada Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra.

El presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió un escrito a esta institución informando de la voluntad de dicha Mancomunidad de trabajar en orden a estudiar la mejora del monte Ezkaba. De esta forma, indicaba que se han mantenido varias reuniones con los municipios competentes y afectados en su ámbito territorial, y que se les ha remitido una propuesta de planificación de actuaciones para el primer semestre de 2016, para la creación del Parque Comarcal San Cristóbal-Ezkaba, teniendo previsto formalizar un convenio con los Ayuntamientos que habilite a la Mancomunidad para realizar los trabajos de estudio e impulso del Parque.

A la vista de dicha información, y dando por aceptada la sugerencia formulada, se dio por finalizada la actuación de oficio.

3.2.28. Usufructo legal de fidelidad en la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra y rigurosidad del requisito del inventario en los plazos fijados.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Materia: Derecho Civil Foral de Navarra

Actuación: Revisión normativa. Sugerencia normativa.

Un abogado civilista con dilatada experiencia profesional en Navarra expuso y razonó ante esta institución la situación de perjuicio que, para algunos ciudadanos, se deriva de la actual regulación contenida en el primer apartado de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo. En su experiencia profesional, este abogado había detectado hasta tres casos de perjuicio para los ciudadanos por el rigor estatuido por esta norma legal.

La ley 257 establece el deber para el usufructario legal de fidelidad (el cónyuge viudo o la cónyuge viuda) de iniciar el inventario de los bienes del cónyuge difunto en el breve plazo de cincuenta días naturales del fallecimiento y de terminarlo y, en su caso, elevarlo a escritura pública en los cincuenta siguientes, esto es, en el total de cien días, contados desde el fallecimiento del consorte.

El requisito legal exigido de formación del inventario es constitutivo de la adquisición del usufructo de fidelidad, como así lo declara la sentencia 102/2001, de 11 de abril, de la Audiencia Provincial de Navarra (sección 1ª). Se trata, según expresa esta misma sentencia, de una "*conditio iuris* insoslayable para adquirir el derecho real limitativo", cuyo incumplimiento arrastra la consecuencia "fatalmente imperativa del fenecimiento del plazo".

La sentencia 230/2002, de 19 de noviembre, de la Audiencia Provincial (sección 1ª), califica a este deber de formar el inventario de los bienes dentro de los cincuenta días siguientes al fallecimiento del cónyuge como "requisito inexcusable para reclamar el usufructo de legalidad".

Por ello, transcurrido el plazo o los plazos perentorios fijados en el precepto para la formación del inventario sin que esta haya tenido lugar o sin concurrencia de una causa de fuerza mayor que los suspenda, no puede entenderse legalmente que se haya adquirido el usufructo de fidelidad y, en consecuencia, que el viudo o la viuda puedan usar o disfrutar los bienes que integrarían el mismo, pasando los derechos de uso y disfrute al nudo propietario.

La ley 257 impide la adquisición del usufructo de fidelidad a falta del inventario por el cónyuge viudo de los bienes del consorte en el plazo de cien días desde el fallecimiento. El supuesto legal es, obviamente, distinto del que contempla la ley 262, que se refiere a la privación o pérdida del usufructo de viudedad, a petición de los nudos propietarios. La primera ley impide la adquisición del derecho a falta de la *conditio iuris* de la formación del inventario, mientras que la segunda ley conlleva la pérdida del derecho ya adquirido legalmente en los casos que refiere, entre ellos, el incumplimiento de las obligaciones del viudo con dolo o negligencia grave.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 24/2000, de 5 de octubre, declara que:

“Tal es el sentido que se deduce de la justificación histórica del precepto, pues la ley 1, título 14, libro 3 de la Novísima Recopilación de Navarra, anudaba la pérdida del usufructo a la inexistencia del inventario, disponiendo que *“cuando alguno muriere el marido, o la mujer, que sobreviva dentro de treinta días haava de comenzar a hacer, y dentro de otros treinta acabar de hacer inventario de todos los bienes del marido, o la mujer predifunto. Y en caso que no lo hiciere, pierda el usufructo, que en ellos había de tener conforme al fuero, o disposición de tal difunto, o difunta contrahentes, y no haga suyos los frutos. Y si alguna cosa ocultare, sea tenido a restituirla con otro tanto más de sus propios, a quien pertenezca la tal cosa, acabado el usufructo”*, ordenando la ley 2, título 14, libro 3, que la obligación de redacción del inventario se realizará aún sin requerimiento del juez o herederos, como sucedía en el derecho de Aragón (véase art. 80 de la Compilación), donde el inventario, según doctrina aragonesa autorizada (Pala Mediano, Lorente Sanz), llegaría incluso a caer en desuso. Obligación de inventario que por el contrario en Navarra fue reiterada en la ley XLIX de los Cuadernos de Cortes de los años 1765 y 1766, correspondiente a la Ley dictada en el Real Palacio a 7 de febrero de 1766 *“en atención a que por no especificarse en los contratos matrimoniales los bienes, que se donan, haciéndose rolde individual de ellos, y no recibirse inventario de bienes, cuando alguno muere, ocurrían muchos inconvenientes, gastos, y pleitos, no pudiéndose probar los bienes donados, ni los que al fin de sus días dexan los que mueren”*.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 11/2004, de 1 de abril, considera que el término perentorio que la Ley impone al cónyuge supérstite para la realización del inventario a efectos de lucrar el usufructo de fidelidad se justifica por el peligro de defraudación de los herederos del cónyuge premuerto.

Más recientemente, consciente tal vez de su rigor extremo, la Sentencia 6/2013, de 9 de abril (Sala de lo Civil y Penal), que casa parcialmente la sentencia de la Audiencia Provincial 212/2012, de 22 de octubre, ha declarado que *“sin embargo no puede calificarse de pacífico en la doctrina si dicho inventario es requisito necesario para la constitución del derecho o solo para su goce o efectividad, ni si la falta de formalización del inventario en plazo impide el nacimiento del derecho o, más en consonancia con los antecedentes históricos de la institución, determina su pérdida (Nov. Rec. 3, 14, 1)”*. Y añade la sentencia que *“no obstante, sea requisito constitutivo del derecho o de su goce o efectividad, lo que no cabe duda es que la obligación de hacer inventario es susceptible de relevación o dispensa, con la consiguiente exclusión de los efectos anudados a su omisión o falta. La ley 264.1) establece la dispensabilidad de la obligación legal de hacerlo, por voluntad del disponente o por pacto (...). Y si admisible es tal dispensa, como lo es, concurriendo idénticas premisas, la suspensión prórroga o ampliación de los plazos para iniciar y finalizar el inventario (ley 264.4 del Fuero Nuevo), no menos viable resulta el desplazamiento por acuerdo o convenio entre los interesados del requisito legal de inventario y su sustitución por un procedimiento arbitral*

dirimente de las cuestiones que la extensión objetiva del usufructo suscita y se interfieren en su formalización”.

Para el abogado civilista que se dirigió a esta institución, la exigencia por la ley 257 de esta condición o requisito para la adquisición del usufructo de fidelidad es, en la actualidad, un claro ejemplo de norma rigurosa, formalista y, en todo caso, injusta, pues, según le ha demostrado su experiencia, la mayoría de los ciudadanos desconocen esta obligación legal y formal de hacer inventario, perjudica notablemente al viudo o viuda hasta el punto de que le priva de todos los bienes del usufructo (entre los que se pueden encontrar o, normalmente, se encuentran la vivienda o los bienes de producción de los que obtiene sus ingresos para su sustento), perjudica normalmente a mujeres (pues ellas son las más de las veces las viudas) y se utiliza el incumplimiento por el nudo propietario (en muchos casos, hermanos, sobrinos u otros parientes) para despojar de los bienes necesarios a la viuda o viudo del consorte, quien a la pérdida del cónyuge suma la angustia y la ansiedad de su propio futuro personal, pasando en poco tiempo del todo a la nada.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra encontró fundada la preocupación manifestada por este ciudadano cualificado y observó en la ley 257 y en su aplicación rigurosa en el caso de transcurso del plazo de formación del inventario un supuesto de provocación de “situaciones injustas o perjudiciales para los administrados” a que se refiere el artículo 33.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio.

La ley 257 establece una obligación legal cuyo conocimiento real es difícil que sea general por los ciudadanos, que fija un plazo breve de cien días para la formación del inventario, y cuyo transcurso sin haberse formado el inventario conlleva una sanción o consecuencia perjudicial y fatal para el usufructuario, desproporcionada en sus efectos personales y patrimoniales para este, sin haber mediado siquiera un requerimiento de quien se beneficia del incumplimiento de un modo pleno (el nudo propietario). Además, en la actualidad, la mayor parte de los bienes que formarían parte del inventario figuran en registros públicos, como el Registro de la Propiedad, en registros catastrales, el Registro Mercantil, el Registro de Explotaciones Agrarias de Navarra, en las entidades de ahorro, etcétera, por lo que son fácilmente identificables los bienes inmuebles, las participaciones sociales y acciones, las cuentas bancarias, los bienes agrícolas y ganaderos..., sin que haya riesgo o peligro de defraudación de los herederos del cónyuge premuerto que trataba de proteger antiguamente (la Novísima Recopilación) el deber de formar inventario.

En la doctrina civil foral de Navarra, esta institución encontró que TORRES LANA, J. A., en la obra colectiva *Comentarios al Fuero Nuevo*, editada por el Gobierno de Navarra y Editorial Aranzadi, en 2002, considera que “la regulación de los plazos realizada en esta ley no merece un juicio favorable” y que “no establece consecuencias proporcionadas a la infracción y a la presumible importancia que el Fuero Nuevo parece otorgar a dichos plazos”. Según entiende esta institución, las consecuencias del incumplimiento de los plazos serían desproporcionadas, conclusión con la que se coincide plenamente.

La antes citada sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra (Sala de lo Civil y Penal) 24/2000, de 5 de octubre, también reconoce que la pérdida del usufructo de fidelidad es una “sanción extrema (...) que, como tal sanción ha de interpretarse en sus propios términos”.

Asimismo, creía esta institución, salvo error por su parte, que, en la jurisprudencia y sentencias de los órganos judiciales de Navarra, el órgano juzgador ha buscado siempre soluciones que palien y, llegado el caso, desplacen los efectos rigurosos y desproporcionados de la sanción extrema que impone la ley 257 por incumplimiento del plazo, para lo cual tales casos han acudido a interpretaciones del caso de fuerza mayor, la dispensa por convenio o acuerdo, la necesaria colaboración del heredero, la elevada edad de la viuda, la existencia de un arbitraje sobre los bienes, u otras posibles que impidan este rigor extremo (por todas, la sentencia 6/2013, de 9 de abril, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra-Sala de lo Civil y Penal).

Con todo, y por saludables que sean estas soluciones casuísticas que da la jurisprudencia, se hace depender del órgano judicial (en estos casos, *ad quem*, con la carga que supone para la parte más débil) y no de la ley, como es lo deseable en un Estado de Derecho, la solución favorable al problema que se deriva de una regulación legal de plazos tan formal, minuciosa y rigorista. El problema está en el tenor de la ley, por mucho que el juzgador trate de sortearla o aminorar sus efectos en su aplicación.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra, vio conveniente sugerir la modificación de la ley 257 para que, de algún modo, se atenúe su actual regulación de las consecuencias de incumplimiento de los plazos de formación del inventario de bienes.

El abogado civilista que se dirigió a esta institución sugirió que la adquisición del usufructo de fidelidad se produzca *ope legis* sin la exigencia de esta *conditio iuris* para el viudo en los términos actuales. No obstante, para mantener los elementos esenciales de la institución del usufructo de fidelidad, proponía que el nudo propietario pueda requerir al usufructuario la formación del inventario en el plazo que fije la ley (cincuenta días para su inicio y cien para su terminación, pero contados desde el requerimiento) y su elevación a escritura pública, y, de este modo, solo en el caso de que, previo dicho requerimiento al usufructuario, hubiera transcurrido el plazo legal fijado desde el requerimiento sin concurrencia de causa justificada de fuerza mayor, se produciría la pérdida del derecho de usufructo.

Esta institución compartía la propuesta que realizaba el ciudadano, pues veía en ella el mantenimiento de los elementos esenciales de la institución del usufructo de viudedad (aun cuando sea otorgando la adquisición *ex lege*, lo cual no es tampoco extraño a la naturaleza legal del “usufructo legal de fidelidad”) y la coherencia con la pérdida del usufructo con la regulación de la ley 262, en su número 4, que solo priva del usufructo de fidelidad al viudo a petición de los nudo propietarios y en caso de incumplimiento de sus obligaciones con dolo o negligencia grave.

La exigencia de un requerimiento previo al nudo propietario hacia el usufructuario de fidelidad tendría la ventaja para este último de poner en su conocimiento su deber legal de cumplir con la ley, y, para el primero, su incumplimiento supondría un elemento constitutivo de prueba fehaciente, llegado el caso del transcurso sin inventario, de la negligencia grave del usufructuario en el cumplimiento de sus obligaciones legales. El nudo propietario conserva así sus garantías y la protección de los bienes heredados, pues solo tiene que requerir al usufructuario la elaboración del inventario, para que esta tenga la obligación de realizarlo en el plazo de la ley (cincuenta días para iniciarlo y cien para concluirlo).

También veía necesario esta institución sugerir la modificación de la ley 257, en el párrafo citado, por una finalidad o consideración social, si, como parece, la norma puede perjudicar en mayor grado a mujeres viudas que desconocen su existencia y exigencia (y también a los varones, pero parece evidente que más aquéllas desde el punto de vista numérico, como así ocurre en la mayor parte de las sentencias que esta institución ha encontrado), que no tienen reconocida dispensa de la formación de inventario al que se refiere la ley 264.1 (pues si la mayor parte de la población no conoce el deber principal, es comprensible que tampoco conozcan la accesoria posibilidad de dispensa) y que no han tenido hijos (en la mayor parte de los casos, puede que sea más fácil el acuerdo con los hijos cuando son ellos los herederos, que con los parientes del viudo); algunas de estas personas posibles usufructuarias tienen una elevada edad y limitados conocimientos, que son nulos en la parte jurídica.

El abogado civilista refería que la norma es muy perjudicial en los supuestos de caserío, forma de vida tradicional de Navarra, en donde la viuda o viudo que pasó a residir al caserío de su cónyuge al tiempo de contraer matrimonio, pierde la casa, la forma de vida y los bienes y medios para ganarse su sustento, encontrándose despojado de su vivienda y trabajo de un momento a otro.

Por ello, en el caso de que no se viera factible una modificación de la ley 257 en el sentido apuntado por esta institución en el número anterior, esta institución sí que vería necesario que se reconociera en la misma norma que, en modo alguno, podría dejarse al usufructuario de fidelidad sin derecho a su vivienda y a los modos y bienes muebles e inmuebles de producción agraria, industrial, comercial o económica que fueran precisos para obtener los ingresos que le permitan su sustento, pues ello es consustancial con los derechos a la vivienda y al trabajo que reconoce y garantiza la Constitución.

Sin perjuicio de las consideraciones precedentes, el Defensor del Pueblo de Navarra también valoró muy favorablemente que el Consejo Asesor de Derecho Civil Foral de Navarra emitiese su posición al respecto de esta cuestión, si así se viese oportuno, para conocer su especializada opinión.

Por lo anterior, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar el primer párrafo de la ley 257 del Fuero Nuevo, estimó oportuno formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que valore, previo estudio, debate e informe en su caso del Consejo Asesor de Derecho Civil Foral de Navarra, la adopción de las iniciativas oportunas para que se modifique por el Parlamento de Navarra el primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos y, en particular, para las mujeres viudas”.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia remitió un escrito en el que informaba que la Mesa y Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 15 de febrero de 2016 había acordado remitir a la Comisión correspondiente la propuesta de creación de una Ponencia para revisar, actualizar, y adaptar el Fuero Nuevo a la realidad social navarra del S.XXI, y que iba remitir la sugerencia formulada a fin de que en dicha Ponencia se incluya, entre otras, la modificación del primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad.

A la vista de la información, dando por aceptada la sugerencia, se procedió a dar por concluida la actuación.

3.2.29. Prolongación de la jubilación forzosa de los funcionarios públicos de las Administraciones públicas de Navarra hasta los 70 años de edad.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Materia: Función pública.

Actuación: Revisión normativa. Sugerencia normativa.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra pudo comprobar que el artículo 12 del Proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra establecía, bajo la rúbrica de “medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra”, la prórroga, para el año 2016, de las medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra previstas en los artículos 1, 5 y 8 de la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio.

El artículo 1 de esta ley foral establecía la no aplicación de la previsión relativa a la prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal funcionario de las Administraciones públicas, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa a los sesenta y cinco años de edad. El mismo precepto admitía alguna excepción a esta regla general.

Con esta medida, se suspendía –como así se prevé expresamente- el artículo 32 de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra. Este precepto legal disponía que los funcionarios que, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa, desearan prolongar su

permanencia en el servicio activo, lo pudieran hacer, como máximo, hasta cumplir los setenta años de edad, con excepción de aquellos que hayan sido nombrados para puestos de trabajo sometidos a normas específicas de jubilación.

Esta medida suspensiva y provisional se justificó en el compromiso del Gobierno de Navarra con el cumplimiento del objetivo de déficit para el año 2012, la actual evolución de la economía y su impacto en la capacidad recaudatoria del Gobierno de Navarra, buscando la reducción de los gastos públicos. Por afectar de una manera directa a las condiciones de empleo del personal, el legislador explicitó que “dado que su adopción se fundamenta en la situación económico-presupuestaria existente en la actualidad, su vigencia se limita para la mayoría de ellas al año 2012, quedando pendiente para su análisis en un momento posterior si su vigencia se debe prorrogar o no para los años posteriores.” Se trataba, por tanto, de una medida a analizar en años siguientes.

La medida fue objeto de polémica y supuso la jubilación forzosa de un importante número de funcionarios, los cuales querían continuar trabajando, algunos hasta los setenta años de edad que contemplaba la normativa anterior y ordinaria antes de su suspensión o no aplicación.

Muy recientemente, algunos funcionarios públicos acogidos al régimen de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, han acudido personalmente a esta institución para manifestar su voluntad de poder continuar trabajando más allá de los sesenta y cinco años de edad y su queja por esta no aplicación de la previsión relativa a la prolongación de la permanencia en el servicio activo. Temían que, como proponía el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para 2016, no pudieran continuar trabajando a partir de que cumplan los sesenta y cinco años de edad.

Como se ha indicado, la normativa “ordinaria” aplicable a los funcionarios públicos del Montepío de las Administraciones públicas permite a estos funcionarios públicos que prolonguen su permanencia en el servicio activo hasta los setenta años de edad, momento en que la jubilación actúa como causa legal forzosa de cese de este servicio activo.

Ha sido la ley en 2012, luego mantenida en años posteriores hasta la actualidad, la que ha suspendido provisionalmente la aplicación de esta posible prolongación en el servicio activo hasta los setenta años, imponiendo contra la voluntad del funcionario público la jubilación forzosa a los sesenta y cinco años por razones económicas de déficit público.

Por otro lado, la normativa estatal permite al funcionario público jubilarse a los setenta años de edad si esa es su voluntad. Y, recientemente, no han faltado algunas propuestas incluso del Presidente del Gobierno en funciones de declarar exento del impuesto de la renta de las personas físicas a quienes trabajen más allá de la edad de jubilación.

En este sentido, el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por la Ley 7/2007, de 12 de abril, en su artículo 67, en la redacción hoy vigente, establece la jubilación forzosa a la edad de sesenta y cinco años y permite al funcionario que se pueda solicitar la prolongación de la permanencia en el servicio activo como máximo hasta que se cumpla setenta años de edad.

A lo anterior se suma la evolución del ciclo económico, donde se prevén crecimientos del producto interior bruto, mayor recaudación fiscal de las Administraciones, superávit de las Administraciones locales, contención del déficit por medidas más eficaces que las limitaciones del personal, etcétera.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno trasladar a la Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia esta manifestación de voluntad de los funcionarios que desean poder trabajar y servir en la Administración pública más allá de los sesenta y cinco años de edad, y, al mismo tiempo, apoyar este sentir mediante la oportuna sugerencia, toda vez que la medida legal en discusión surgió con un carácter provisional y transitorio, para su análisis año tras año y vinculada a la evolución de la situación económica, la evolución de los ingresos y la

recaudación impositiva, siendo así que, superada en grandes magnitudes la crisis económica que azotaba al sector público en 2012, se pueda para 2016 suprimir la medida y permitirse continuar trabajando a los funcionarios públicos hasta los sesenta años si esa es su voluntad, tal y como es en la normativa ordinaria.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que adoptase las medidas necesarias para que se derogase, en la parte que fuese menester, la no aplicación de la previsión relativa a la prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa a los sesenta y cinco años de edad, que contempla el artículo 1 de la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, retornándose a la situación ordinaria que contempla la normativa general y ordinaria.

La Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia remitió un escrito en el que informaba que:

a) Mediante la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, el Parlamento de Navarra aprobó una serie de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra. La adopción de las referidas medidas se fundamentó en la situación económica-presupuestaria existente en esos momentos y su vigencia se limitó para la mayoría de ellas al año 2012, quedando pendiente para su análisis en un momento posterior su vigencia se debía prorrogar o no para los años posteriores.

b) Alguna de las medidas incluidas en la citada Ley Foral han venido siendo objeto de prórroga en los siguientes ejercicios mediante diversas normas con rango de Ley Foral. De esta forma, por Ley Foral 25/2012, de 26 de diciembre, se prorrogaron dichas medidas para el ejercicio 1/2013, de 30 de diciembre y Decreto-Ley Foral 2/2014, de 29 de diciembre, se prorrogaron las mismas medidas para los años 2014 y 2015, respectivamente.

c) Por Decreto-Ley Foral 1/2015, de 23 de diciembre, se han prorrogado para el año 2016 las medidas que han estado vigentes en los años 2013, 2014 y 2015, a excepción de la relativa al establecimiento de límites en las tarifas de la modalidad de "Uso especial", del Servicio de Asistencia Sanitaria. Por tanto, entre las citadas medidas que han sido objeto de prórroga, se encuentra la relativa a la prolongación de la permanencia del personal en el servicio activo.

d) En relación a las razones que han justificado el mantenimiento de la referida medida, la exposición del citado Decreto-Ley Foral 1/2015 pone de manifiesto que, dado que subsisten las circunstancias que motivaron la prórroga de dichas medidas para el año 2015, resulta necesario mantener las mismas durante el presente año.

e) Asimismo, en sesión plenaria celebrada con fecha 14 de enero de 2016, la Consejera de Presidencia Función Pública, Interior y Justicia, compareció ante la Cámara al objeto de explicar y justificar el precitado Decreto-Ley Foral 1/2015, destacando de dicha intervención, la falta de mejora sustancial de la situación económica, en el sentido de que sigue siendo necesario la contención del gasto público, lo que hace aconsejable el mantenimiento de dichas medidas.

f) A mayor abundamiento, existen pronunciamientos judiciales que avalan la adopción de dichas medidas pudiendo citar, entre otras muchas, la Sentencia número 315/2014, de 20 de junio, de la Sala de Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

Por todo lo anterior, la Consejera informaba de la negativa del Departamento de Presidencia Función Pública, Interior y Justicia a adoptar una actitud favorable a la sugerencia.

A la vista de la información, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la sugerencia y concluyó su actuación.

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

Con la finalidad de cumplir las funciones que la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, asigna al Defensor del Pueblo de Navarra, se requirió al Departamento de Derechos Sociales la remisión de la siguiente documentación de la actividad administrativa correspondiente al año 2015:

- a) Actividad reglamentaria de ejecución de los mandatos contenidos en la Ley Foral 15/2005, de acuerdo con lo dispuesto en su disposición final tercera y preceptos concordantes (Reglamentos aprobados o en tramitación).
- b) Actividad de planificación y programación de actuaciones (arts. 5 y 6).
- c) Actuaciones de promoción y divulgación de los derechos del menor reconocidos en el Título II de la Ley Foral (art. 14).
- d) Comunicaciones cursadas al Ministerio Fiscal sobre hechos que atenten contra la integridad física y psíquica del menor.
- e) Actuaciones realizadas en el ejercicio para prevenir posibles situaciones de desprotección y de conflicto social (art. 31).
- f) Concesión de ayudas económicas a familias (arts. 54 y 55), como modalidad específica de medida de protección.
- g) Menores declarados en situación de riesgo o, en defecto de tal declaración expresa, considerados en tal situación y beneficiados por alguna medida de protección (arts. 45 y ss.). Interesaría conocer los menores que se encontraron en situación de riesgo en 2015 y, de estos, cuántos fueron declarados o se incorporaron al sistema de protección en dicho ejercicio.
- h) Menores declarados en situación de desamparo (arts. 49 y ss.), interesando conocer, de entre ellos, cuántos han sido declarados en tal situación durante el ejercicio 2015. Asimismo, interesa conocer las declaraciones de remoción del desamparo habidas en dicho ejercicio.
- i) Número de familias que han necesitado apoyo de la Administración (arts. 54 y ss.), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación.
- j) Número de menores en guarda (arts. 58 y ss.).
- k) Número de menores tutelados (arts. 67 y ss.).
- l) Acogimientos vigentes y acogimientos formalizados en 2015 (arts. 67 y ss.), indicando:
 - Acogimientos familiares y residenciales.
 - Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.
 - Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos.
- m) Adopciones, nacionales e internacionales, habidas en el año 2015. Asimismo, declaraciones de idoneidad formuladas en dicho ejercicio.
- n) Número de menores en conflicto social (arts. 83 y ss.), especificando los declarados en 2015.
- o) Número de menores beneficiarios de programas de autonomía personal (arts. 85 y ss.).
- p) Número de menores sujetos al sistema de reforma (arts. 86 y ss), especificando los que han accedido al mismo en el año 2015.
- q) Indicación de expedientes sancionadores incoados en el año 2015 en el ámbito material de la Ley, especificando la causa de la incoación.
- r) Otros datos que pueda estimar de interés su Departamento en relación con la aplicación de la Ley Foral de referencia.

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa

de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

Como ya se indicó en anteriores informes anuales, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas 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.

En 2014, fue aprobado el Decreto Foral 111/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

En 2015, según la información proporcionada por el Departamento de Derechos Sociales, en ejecución de las previsiones del título VII de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, se ha iniciado el procedimiento de elaboración de una Orden Foral para el desarrollo del servicio de programación, seguimiento y control de la ejecución de las medidas judiciales penales en medio abierto.

Por otro lado, también en este plano normativo, el Departamento informa que, tras las modificaciones introducidas en 2015 en la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor -que implican algunos cambios en conceptos y actuaciones del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia-, está trabajando en la revisión de la normativa foral concordante, a fin de procurar un correcto encaje de esta en la vigente legislación estatal.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, la institución anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005, así como para procurar su más eficaz aplicación.

Por lo que a la actividad de planificación y programación atañe, el Departamento de Derechos Sociales informa que se ha iniciado el trabajo para la elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia y la Infancia, cuyas líneas estratégicas van dirigidas hacia un cambio de paradigma en los procesos de intervención. Se pretende, según se explica, que el sistema de protección a la infancia ponga el foco de atención en la prevención y la promoción, desarrollando de manera especial y prioritaria los recursos, prestaciones y programas de intervención propios del ámbito primario.

Señala el Departamento que se persigue redimensionar los espacios de protección con gestión de la guarda, con un mayor control de los flujos de entrada, una disminución de los tiempos de intervención en contextos de institucionalización, y un mayor acompañamiento en los procesos de reincorporación al ámbito familiar, social y comunitario de referencia.

Es igualmente objeto del citado II Plan de Apoyo a la Familia y la Infancia el diseño de líneas estratégicas que aborden de manera conjunta las medidas de apoyo a la familia y las de apoyo a la infancia, como ámbitos íntimamente relacionados. En este sentido, fenómenos nuevos como la pobreza infantil o la presencia de indicadores de exclusión social en el ámbito familiar serán objetivos prioritarios de actuación.

El Departamento de Derechos Sociales informa que las siguientes líneas de actuación serán igualmente objeto prioritario de atención y desarrollo:

- Seguir potenciando el acogimiento familiar como recurso preferente frente al residencial.
- Dotar de más apoyos y formación a las familias acogedoras.
- Continuar con la acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a seis años que deben ser objeto de valoración ante una posible situación de desprotección.
- Poner en marcha un recurso de acogimiento familiar especializado para menores en desprotección o conflicto con necesidades especiales.
- Potenciar el programa especializado de intervención familiar, evitando en la medida de lo posible la separación del menor de su familia.
- Continuar con el estudio de un cambio en el sistema de protección que suponga una relectura del actual sistema de acogimiento residencial, con el objetivo de lograr una valoración más temprana, así como una reducción de los tiempos de institucionalización en paralelo a un aumento de los espacios de intervención familiar en medio abierto.
- Potenciar los programas de autonomía para menores en acogimiento residencial, facilitando nuevos recursos para ellos y su mejor adaptabilidad.
- Identificar mejores prácticas entre las entidades que gestionan recursos residenciales de menores.
- Impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales.
- Especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo.
- Mejorar las bases de datos y crear un sistema que coordine datos desde diferentes instancias (atención primaria, equipos especializados, sección de protección del menor, Dirección General de Infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad) que permita a su vez tener datos fiables y útiles para organismos y terceros solicitantes (Ministerio Fiscal, Defensor del Pueblo, Ministerio, etc...).

Esta institución valora positivamente la orientación que se pretende imprimir al citado II Plan de Apoyo a la Familia y la Infancia, en el sentido de enfatizar las actuaciones de prevención y de potenciar la intervención desde el ámbito de la atención primaria, minimizando en lo posible la actuación en fases más avanzadas de desprotección.

Asimismo, la institución considera adecuadas las líneas de actuación que se relatan. Como puede comprobarse, continúa poniendo el énfasis en los objetivos relacionados con la promoción del acogimiento familiar, mediante el fomento de esta forma de acogimiento, la introducción o consolidación de nuevas modalidades de acogimiento familiar, como el de urgencia o el especializado, o la mejora del nivel de protección y apoyo a las familias acogedoras. Esta orientación es coherente con lo señalado en años precedentes en cuanto a las dificultades que existen para hacer valer la preferencia de esta modalidad de acogimiento respecto al institucional o residencial.

Son destacables, asimismo, las líneas de actuación tendentes a intensificar las intervenciones en el ámbito familiar y en medio abierto, y a minimizar las situaciones y el tiempo de institucionalización de los menores. Asimismo, es positiva la potenciación de los programas de autonomía para menores.

Como viene indicando en informes anuales precedentes, esta institución considera adecuado que, en el marco de los instrumentos de planificación de carácter general, el Departamento de Derechos Sociales programe líneas de actuación y objetivos más concretos y específicos. Ha de insistirse en lo conveniente de contar con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de prioridades.

En particular, por la relación que guarda con este extremo de la planificación, la institución ve preciso insistir en lo necesario de la aprobación, con la celeridad que sea posible, del II Plan de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta actividad, el Departamento de Derechos Sociales informa de la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia, con la citada finalidad de promoción y divulgación de los derechos de los menores. En particular, se celebró una jornada de difusión de estos derechos en el Palacio del Condestable de Pamplona, al igual que en los años precedentes.

El Departamento explica que, en este año 2015, se ha querido poner de manifiesto la problemática específica de los menores acogidos y adoptados, así como las de sus respectivas familias de acogida y adopción en su relación con la institución escolar.

Como complemento a esta acción, se ha llevado a cabo una guía dirigida a familias y profesionales del ámbito de educación, salud y servicios sociales: *"Menores en acogimiento y adopción: necesidad de comprensión y apoyo en la escuela. Una guía para pequeños grandes éxitos en la escuela"*.

Esta institución valora y reconoce la labor desarrollada en este ámbito y anima a continuar con este tipo de iniciativas y, en lo posible, a intensificarlas.

C) Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

El principal instrumento administrativo con que se cuenta a tal efecto es el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra.

Según manifiesta el Departamento de Derechos Sociales, continúan desarrollándose periódicamente sesiones de formación para la correcta aplicación de este instrumento de coordinación, abiertas a los profesionales de los servicios sociales de base, a los equipos intermedios de atención a la infancia y a la adolescencia y, en general, a todos aquellos que trabajan con población infantil y juvenil (profesionales de la sanidad, de la educación, redes de buen trato a la infancia, etcétera).

Por otro lado, en lo que atañe específicamente a la coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, según se informa, continúa operativo un espacio de trabajo que aglutina a personal técnico y directivo, a nivel de Servicio, de los Departamentos de Salud, Educación y Derechos Sociales, por ser los órganos que mayor contacto directo tienen con los menores de edad. En este espacio de trabajo, se elaboran los instrumentos de coordinación y colaboración referentes a las acciones a desarrollar en las tres instancias administrativas citadas (en concreto, en 2013, se elaboró el Protocolo de Colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la atención a la infancia y a la adolescencia).

Esta institución valora las medidas de mejora de la coordinación que se vienen adoptando durante los últimos años, y anima a que se continúe en esta línea y, en lo posible, se refuerce el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que la problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

En particular, por la relación que guarda con la cuestión que se analiza, se hace preciso insistir en las conclusiones y propuestas de mejora reseñadas con ocasión del Informe sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema de servicios sociales a la infancia a la adolescencia en dificultad social, elaborado en 2014 y 2015 por esta institución a solicitud del Parlamento de Navarra (114/08).

Señalar, finalmente, que, aunque es razonable que se ponga especial énfasis en la coordinación entre los profesionales de los campos de la atención social, educativa y sanitaria, esta institución insiste en lo conveniente de complementarlo con programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

D) Actuaciones del sistema de protección.

a) Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Políticas Sociales o el Departamento de Derechos Sociales vienen facilitando a esta institución el número total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2015, sería de 1.413 menores. Esta cifra coincide con la de 2014 (1.413 menores) y es superior a la de los años 2013 (1.267 menores) y de 2012 (1.206 menores). La cifra, por lo tanto, se ha estabilizado en el último año, consolidándose la tendencia al alza de los anteriores (en 2010, la cifra era de 1.043 menores), y pone de manifiesto que existe un relevante número de menores atendidos por el sistema de protección.

Como aspecto positivo, se confirma la tendencia apreciada en los últimos informes a actuar en fases más tempranas, a través de medidas que no implican la separación del menor del núcleo familiar y, por tanto, la asunción de la guarda por la Administración. En este sentido, en la comparación entre 2014 y 2015, existiendo el mismo número de menores atendidos por el sistema de atención especializada, la cifra de menores en guarda es ligeramente inferior en el último ejercicio (657 en 2015 frente a 666 en 2014) y, correlativamente, la cifra de menores atendidos mediante programas que no implican la gestión de la guarda es ligeramente superior (756 en 2015 frente a 747 en 2014). La evolución de los datos de menores en guarda en los últimos años es de 735 en 2012; 655 en 2013; 666 en 2014; y 657 en 2015.

En todo caso, el número total de menores atendidos ratifica lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes, así como de potenciar, en todo lo posible, la actuación en fases de desprotección temprana.

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 2015, fueron declarados en situación de desamparo 35 menores. La cifra es superior a la de los tres años anteriores (19 menores en 2014, 21 menores en 2013 y 32 menores en 2012), revirtiéndose en este último año la tendencia a la baja de los años anteriores en esta concreta variable.

Como se ya se ha apuntado, es deseable que la intervención de los servicios de atención al menor, si ha de producirse, se dé en la fase más temprana de desprotección (la de riesgo), evitando, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido dos las declaraciones de remoción de desamparo, por cese de las causas que lo determinaron. Como se viene haciendo en informes anuales precedentes, ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores. Esta institución es consciente de que no en todos los casos puede conseguirse tal objetivo, pero no puede dejar de recordar que ha de trabajarse hacia dicha meta, procurando, en todo lo posible, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la atención por parte de las familias que padecen el desamparo, sin perjuicio de que se prime en todo caso el interés superior del menor.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 1.041 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio de 2015. Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

Utilizando las mismas referencias, en 2014, las familias atendidas fueron 842 y, en 2013, las familias atendidas fueron 710. La evolución del dato vuelve a poner de manifiesto que existe un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se aconseja realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIA's y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda "no provisional", acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, como ya se ha apuntado en el apartado de menores en riesgo, se aprecia, entre 2014 y 2015, un leve descenso del número total de menores en guarda (de 666 en 2014 a 657 en 2015), que obedecería a la evolución al descenso en los acogimientos (de 485 en 2014 a 461 en 2015), pues la cifra de menores en situaciones de guarda provisional crece (de 181 en 2014 a 196 en 2015).

e) Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo.

La cifra proporcionada de menores tutelados en 2015 es de 178, inferior a la de los dos años anteriores (220 menores en 2013 y 239 menores en 2014). El Departamento explica, no obstante, que la reducción obedece a que se han excluido este año 2015 del cómputo a menores que han cumplido la mayoría de edad, por lo que no estaríamos ante cifras plenamente homogéneas a efectos de su comparación.

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento.

En el año 2015, se formalizó el acogimiento de 151 menores, cifra superior a la de los dos años anteriores (121 menores en 2014 y 107 menores en 2013).

Las cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 461 menores (485 menores en 2014 y 469 en 2013).

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2015, el porcentaje de los acogimientos familiares es del 54,6% del total. Este indicador, en 2014, era del 51%, en 2013, del 52%, y, en 2012, del 45%. La evolución, por tanto, cabe calificarse, en términos generales, de positiva y conforme con la prioridad que establece el

legislador, sin perjuicio de la necesidad de continuar adoptando medidas que favorezcan el acogimiento familiar.

En la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, la inmensa mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), estando todavía en fase inicial el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2015, 179 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 17 menores en familias de urgencias). No obstante, respecto a los datos del 2014, se aprecia un incremento significativo de las cifras de menores en familias de urgencia (en 2014, 174 menores en centros residenciales y 7 menores en familias), lo que cabe calificar de positivo.

Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a continuar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2015, el porcentaje de los primeros es del 67,4%, algo superior al de 2014 (65%) y al de 2013 (64%).

Ha de continuar instándose a que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2015, se produjeron 3 adopciones nacionales (15 en 2014 y 14 en 2013) y 30 internacionales (27 en 2014 y 49 en 2013).

Asimismo, se emitieron 16 certificados de idoneidad nacional (23 en 2014 y 2 en 2013) y 22 certificados de idoneidad internacional (56 en 2014 y 59 en 2013).

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 2015, se encontraron en esta situación 556 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se han incluido en el cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencias penales preliminares (197 casos), por lo que no se trata de una cifra homogénea con la proporcionada en ejercicios anteriores.

Aun descontando la cifra señalada (a efectos de homogeneización), estaríamos ante 359 menores en conflicto social, cifra sensiblemente superior a las señaladas en años anteriores (256 menores en 2014 y 220 menores en 2013).

El alza de los datos de menores en situación de conflicto sigue poniendo de manifiesto la necesidad de continuar los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2015, fueron 27 los menores en programas de autonomía en medio abierto (44 en 2013 y 40 en 2014). Señalar que, en el informe del Departamento, se añaden a esta cifra 45 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía.

Se anima a continuar con las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que, en 2015, se dictaron 242 medidas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores incluidos en dicha sistema, cifra bastante inferior a la de los años precedentes (303 medidas en 2013 y 321 medidas en 2014).

Igualmente, baja la cifra de menores que han pasado por situaciones de internamiento (36 menores en 2015, 54 menores en 2014 y 43 menores en 2013).

Ha de insistirse en lo preciso de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

3.3.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	415	452	458	550	538	469	485	461
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179
	Guarda provisional familias de urgencia						2	7	17
	Total	535	599	638	714	735	655	666	657
Menores en centros de día		25	26	31	27	26	30	46	25
Menores en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		119	165	153	132	175	152	181	212
Menores en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	25	30	32	28	28	30	24
Menores con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*		160	194	169	241	224	358	450	468
Menores en programas de autonomía			56	22	14	18	44	40	27
	Total	336	466	405	446	471	612	747	756

TOTAL MENORES		871	1065	1043	1160	1206	1267	1413	1413
----------------------	--	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

II. Familias atendidas por los EAIA.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
EEAIA	Estella	59	58	58	70	72	73	84	88
	Tafalla	337	50	45	60	56	58	75	65
	Tudela					55	77	96	110
	Total	996	108	103	130	133	208	256	263

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Familias acogedoras	197	202	242	198	218	210	210	217

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2014	2015
Familias que reciben ayuda por acogimiento	124	135	188	151	156	153	181	181	194

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Familias centro día (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						25	40	17
Familias en programa Especializado de Intervención Familiar	50	76	72	82	83	68	77	92
Familias PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						28	30	24

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)		63	52	96	56	26		
						18 familias	48 familias	71 familias

* Se han incluido las ayudas de Pago a Centros Ajenos y las Prestaciones Económicas a Familias para mantenimiento del menor en su medio.

VII. Menores en situación de desamparo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Desamparos declarados en el año	20	29	44	38	32	21	19	35
Total de menores tutelados	207	220	202	214	202	220	239	178

- Las cifras se han reducido al excluir a los menores que han cumplido la mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acogimiento residencial	188	210	216	310	292	225	237	209
Acogimiento Familiar	227	242	242	240	246	244	248	252
Total	415	452	458	550	538	469	485	461

*En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Familia ajena	72	78	76	85	93	88	86	82
Familia extensa	155	164	166	155	153	156	162	170
Total	227	242	242	240	246	244	248	252

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acog. simples	80	82	70	68	61	72	51	49
Acog. permanentes	147	160	172	172	185	172	197	203
Acog. preadoptivos	16	17	7	8	9	9	7	

*Ley 26/2015, de 28 de julio (desaparece el acogimiento preadoptivo)

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)	55	48	69	64	65	56	55	64
Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)	65	99	111	100	132	128	119	115
Familias urgencia						2	7	17
TOTAL	120	147	180	164	197	186	181	196

XII. Menores en conflicto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Menores en COA conflicto	65	9	111	100	132	128	119	115
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC...)	152	229	125	161	91	92	137	341
Total menores en conflicto	217	328	236	261	223	220	256	556

* Se incluyen también los datos referentes a las diligencias preliminares de menores de 14 años infractores.

XIII. Menores en guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Menores en acogimiento	415	452	458	550	538	469	485	461
COAS	120	147	180	164	197	184	174	179
Familias de urgencia							7	17
Total	535	599	638	714	735	653	666	657

XIV. Adopción nacional.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nº menores con propuesta de preadoptivo:		10	12	7	8	16	9	10	8
	De Navarra	10	9	7	8	9	5	8	8
	Lista 0-2 años	8	7	3	3	2	3	2	3
	De otras CCAA		3			7	4	2	0
Nº menores con propuesta de adopción de la ANADP		10	9	10	8	10	5	8	8
Autos de adopción		9	9	15	6	7	14	15	3
	Con propuesta de Navarra	7	9	11	6	5	12	7	3
	De otras CCAA	2		4		2	2	8	0
Familias solicitantes		126	68	66	41	30	21	34	15

* Se regula la delegación de guarda con fines adoptivos en lugar de acogimiento preadoptivo (Ley 26/2015, de 28 de julio).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	8	6	3	4	5	2	23	16

XV. Adopción internacional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Familias solicitantes	126	84	81	45	46	18	29	19
Certificados idoneidad	130	140	71	93	70	59	56	22
Menores adoptados	76	75	65	65	45	49	27	30
Total menores adoptados en Navarra	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201
Menores con seguimiento	249	222	227	279	232	205	174	175

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Menores centro día	25	26	31	27	26	30	46	25
Menores en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	119	165	153	132	175	152	181	212
Menores en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	25	30	32	28	28	30	24
Menores con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela)*	160	194	169	241	224	358	450	468
Menores en programas de autonomía		56	22	14	18	44	40	27
TOTAL	336	466	405	446	471	612	747	756

*El EAIA de Tudela se puso en marcha a finales de 2013 comenzando a ser totalmente operativo en 2013, de ahí el aumento de menores en ese programa en dicho año.

XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Medio abierto*	335	336	336	362	288	303	321	242
Internamiento	36	29	38	31	21	43	54	36

* Las cifras se refieren a número medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son a número de menores.

3.3.3. Sugerencias.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora muy positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y le anima a su implementación en este año 2016 y en los años siguientes.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias, en línea con lo señalado en años anteriores:

1) Proceder a revisar la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia, para adecuarla a los requerimientos de la Convención de los Derechos del Niño y, en su caso, a la legislación estatal que resulte de aplicación en todo aquello que supongan mejores garantías para los derechos de los menores de edad.

Sobre este particular, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones por las que postula la elaboración de una nueva ley foral de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia.

2) Agilizar la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social.

A este respecto, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 sendas resoluciones por las que postula la elaboración de un nuevo Plan de Atención a la Infancia.

3) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de

iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al haberse apreciado puntos mejorables y dificultades para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

En dicha evaluación, debería tenerse en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

En concreto, propiciar que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

Sobre este punto, el Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 varias resoluciones por las que postula reordenar la atención primera, revisar y mejorar la financiación de los servicios sociales de base y reforzar los recursos humanos de los servicios de base.

4) Continuar con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

5) Potenciar la difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores.

6) Mejorar la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

En particular, reforzar también la coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores. El Parlamento de Navarra ha aprobado el 4 de marzo de 2016 una resolución para que se apoye y potencie el voluntariado social.

7) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8) Reforzar la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores y potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9) Intensificar el contacto y la información con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

10) Promover la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), en especial, en el caso de los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recursos específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

11) Intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias.

12) Reforzar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

3.4. PETICIÓN DE SUPRESIÓN DEL AFORAMIENTO DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

Administraciones e instituciones destinatarias: Ministerio de Justicia, Presidente del Congreso de los Diputados y Portavoces de los grupos parlamentarios del Congreso de los Diputados.

Materia: Justicia. Aforamiento.

Actuación: Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra, junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Diputado del Común y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, conscientes del debate surgido en la sociedad acerca de la supresión del aforamiento procesal de distintos cargos públicos, consideraron necesario expresar su coincidencia con dicho sentir social y proponer a los grupos parlamentarios del Congreso de los Diputados y al Ministerio de Justicia del Gobierno de España la eliminación de dicho aforamiento especial en lo que a su cargo se refiere.

Por ello, con un ánimo exclusivamente propositivo y orientativo, respetando siempre la iniciativa legislativa de los órganos, grupos y personas que la ostentan legítimamente, remitieron en el mes de junio de 2015 una carta al Ministro de Justicia, al Presidente del Congreso de los Diputados y a los portavoces de los grupos parlamentarios del Congreso de los Diputados, sugiriendo una redacción alternativa a la actual redacción del número 1 del artículo 1 de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

Dicha redacción proponía, por un lado, eliminar el aforamiento especial de los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas y de sus adjuntos, para que en lo sucesivo el aforamiento fuese el general que establece la legislación procesal para los restantes ciudadanos, y, por otro lado, mantener las garantías de inviolabilidad y de inmunidad, por entender que aseguran la independencia de los defensores en el ejercicio de sus funciones de supervisión de la actividad de las Administraciones públicas y de protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos (garantías que gozan, en toda Europa, tanto los parlamentarios como los comisionados del Parlamento para la defensa de los derechos de los ciudadanos).

Con ese espíritu propositivo, adjuntaron un texto de una posible proposición de ley en la que se reflejaba su voluntad, con la petición se estudiase su contenido y, en su caso, se presentase en el Congreso de los Diputados para su tramitación y aprobación.

3.5. CONSIDERACIONES SOBRE LA VIVIENDA PÚBLICA EN ESPAÑA. XXX JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO.

Administración destinataria: Distintas Administraciones públicas.

Materia: Vivienda.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

La institución se reunió con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, en las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en Santander, y que, versaron sobre "La vivienda pública en España". A su término se alcanzaron las siguientes conclusiones:

1º. Resulta necesario que los poderes públicos den respuesta a uno de los principales problemas que aquejan a los ciudadanos en nuestro país, como es la situación de quienes no pueden disponer de una vivienda digna y adecuada, problema que se ha hecho más visible con la situación de crisis económica que ha atravesado nuestro país.

Los Defensores del Pueblo recordamos que la Constitución considera el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada como derecho constitucional en el Título I de los derechos y deberes de los ciudadanos (artículo 47), y que corresponde a los poderes públicos del Estado social (artículo 1) asegurar este derecho a través de la legislación positiva (tanto estatal como autonómica) y dotarlo de un contenido concreto y exigible ante la Administración y los Tribunales de Justicia, así como a disponer de los recursos suficientes para hacer efectivo este derecho de los ciudadanos en atención a las circunstancias familiares, personales y económicas de estos (artículo 53 de la Constitución).

Por ello, instamos al Estado y a las Comunidades Autónomas a que impulsen la legislación suficiente que garantice este derecho constitucional y a que, a través de los presupuestos respectivos, doten de recursos a las Administraciones competentes para materializarlo a favor de los ciudadanos que lo necesiten.

2º. Demandamos a las Administraciones públicas que aumenten y refuercen el parque de vivienda pública en alquiler.

3º. Sería necesario disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre la necesidad real de vivienda, sobre la evolución de los precios de las viviendas protegidas en comparación con los precios de las viviendas libres, sobre el parque público de viviendas en alquiler, y en general sobre los instrumentos básicos que permitan una estadística útil para el diseño de las políticas públicas de vivienda.

4º. Es necesario reservar un porcentaje de las viviendas a los colectivos vulnerables y personas con especial necesidad de vivienda.

5º. Consideramos más justo que la adjudicación de las viviendas de protección pública se realice conforme a un sistema de baremación previamente establecido y no por sorteo. Deben reforzarse la publicidad, transparencia, celeridad y eficacia de los procedimientos de adjudicación de viviendas.

6º. Es necesario definir y regular el concepto de vivienda vacía e impulsar su correcto inventario, dinamizar la puesta a disposición en el mercado de alquiler de las viviendas protegidas deshabitadas y, en caso contrario, adoptar medidas de intervención pública.

7º. Es necesaria la implantación de registros de viviendas protegidas o la mejora de los ya existentes, donde se inscriban todas ellas. Dichos registros deben contener datos suficientes para permitir un control fiable del número de viviendas y, además, estar diseñados de modo homogéneo en las distintas Comunidades Autónomas.

8º. En relación con las ayudas a la vivienda, proponemos que se revisen y que se mejore su gestión para evitar el retraso en la resolución de las convocadas y en el pago de las ya reconocidas.

Debe hacerse efectivo el sistema de ayudas para el fomento del alquiler y de la rehabilitación edificatoria y de la regeneración y renovación urbanas.

Debe mejorarse la fiscalidad de la vivienda y aliviar el esfuerzo para mantenerse en la vivienda por las personas que, por circunstancias sobrevenidas no imputables a ellas, no puedan hacer frente a sus obligaciones.

9ª. Deben hacerse efectivos los patrimonios públicos de suelo, y estudiarse la creación por las Comunidades Autónomas de patrimonios o bancos de suelo público destinados a la construcción de viviendas de protección oficial o promoción pública.

10ª. La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) y el Fondo Social de Viviendas (FSV) son actores cualificados del mercado de vivienda. Consideramos que, en política de vivienda, se debe tener en cuenta las bolsas de vivienda, entre ellos las de la SAREB, las entidades financieras y el FSV.

Deben ampliarse los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las que nutren el Fondo Social de Vivienda.

3.6. INSPECCIONES A CENTROS.

Con el fin de comprobar el cumplimiento de los derechos de las personas internas o residentes, durante el año 2015, el Defensor del Pueblo de Navarra o el personal a su servicio realizaron inspecciones a los siguientes centros:

- Centro de medidas judiciales de Aranguren (año 2014), visita realizada junto con personal del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de la Defensora del Pueblo de España.
- Centro penitenciario de Pamplona (año 2015), visita realizada junto con personal del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de la Defensora del Pueblo de España.
- Centro de Observación y Acogida (COA) de Beloso Alto, visita realizada por personal de la institución.
- Residencia de ancianos de San Martín de Unx, visita realizada por personal de la institución.

CAPÍTULO IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

4.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008, la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **287** propuestas de mejora. De ellas, **seis** corresponden al año 2015.

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

Si a las seis propuestas presentadas en el año 2015, se añaden las siete que, a 31 de diciembre de 2014, se encontraban en tramitación, el **número de propuestas gestionadas** en el año 2015 se eleva a trece.

De las trece propuestas gestionadas, en dos no se apreció inicialmente una vulneración de derechos o la suficiente entidad como para abrir una investigación, y otras tres fueron remitidas a la Defensora del Pueblo de España. Las ocho restantes fueron tramitadas ante la Administraciones públicas de Navarra.

En tres de estos ocho casos, la propuesta no fue aceptada por la Administración. Otra propuesta fue aceptada directamente por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En cuatro casos de los ocho casos citados, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó una resolución favorable a la propuesta, de los que las Administraciones aceptaron tres y no aceptaron la otra. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo con motivo de las propuestas de los ciudadanos, se elevó al 75%.

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas pendientes de 2014			
Bienestar social	Atención integral a personas sordas mayores de 60 años	Departamentos de Salud y Políticas Sociales	Sugerencia aceptada
Acceso a un empleo público	Modificación del límite legal de edad para policía en Navarra	Departamento de Presidencia, Justicia e Interior	Aceptada directamente
Obras públicas	Implantación de un paso a nivel entre Buztintxuri y Rochapea	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencia aceptada
Medio ambiente	Limitación del horario de apertura y cierre en el uso de bajeras	Ayuntamiento de Tafalla	Sugerencia normativa no aceptada

Sanidad	Exención del copago farmacéutico a las personas con discapacidad		Remitida a Defensora del Pueblo de España
Hacienda	Modificación del IRPF y ayuda a hijo mayor de edad dependiente sin ingresos en domicilio parental	Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo	No aceptada directamente
Garantía de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas	Disconformidad con el formato de las instancias administrativas	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	No se apreció inicialmente vulneración de derechos

Propuestas 2015

Vivienda. Rehabilitación de vivienda	Subvenciones a la rehabilitación de vivienda. Documentación alternativa a la acreditación de personas con movilidad reducida	Departamento de Fomento	Sugerencia normativa aceptada
Derecho civil. Propiedad horizontal	Proposición de modificación de Ley de Propiedad Horizontal		No se apreció inicialmente vulneración de derechos
Hacienda	Desgravación por coste de guardería.	Departamento de Hacienda y Política Financiera	No aceptada directamente
Bienestar social	Recuperación de ayudas a madres trabajadoras.	Departamento de Derechos Sociales	No aceptada directamente
Educación	Exención de tasas por expedición de títulos por la UNED		Remitida a Defensora del Pueblo de España
Educación	Adaptación de exámenes en la UNED		Remitida a Defensora del Pueblo de España

4.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

4.2.1. PROPUESTA PARA QUE SE MODIFIQUE EL DECRETO FORAL 61/2013, DE 18 DE SEPTIEMBRE, POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTUACIONES PROTEGIBLES EN MATERIA DE VIVIENDA, EN LO REFERENTE A LAS CONDICIONES DE ACCESO A LAS AYUDAS PARA LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda.

Resumen: Una ciudadana propuso una modificación del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, en lo referente a las condiciones de acceso a las ayudas para la rehabilitación de viviendas.

La ciudadana hacía referencia a la situación discriminatoria originada por dicho Decreto Foral, principalmente, por dos cuestiones:

a) Por un lado, entendía que era injusto no incluir en el concepto de “unidad familiar”, para la concesión de la ayuda para la rehabilitación de viviendas, los hijos a cargo mayores de edad, ya que ello suponía una discriminación en comparación con los solicitantes con hijos a cargo menores de edad que pudieran tener más posibilidades económicas.

b) Por otro lado, la ciudadana exponía que la exigencia de que la discapacidad motriz grave prevista en el apartado 1 del artículo 21 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, se deba acreditar mediante certificado emitido por la Agencia Navarra para la Dependencia, origina un lapso de tiempo que condiciona el acceso a las ayudas a la rehabilitación, hasta el punto de que se puede llegar a perder la oportunidad de acceder a las subvenciones por esa circunstancia.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Fomento, para su valoración. El Consejero de Fomento explicó los criterios seguidos, establecidos en la normativa de aplicación, e indicó las razones de los mismos:

- Por lo que se refiere a la primera cuestión, la legislación vigente en materia de ayudas a la rehabilitación de viviendas hace coincidir el concepto de “unidad familiar” considerable a tales efectos con el mismo concepto contemplado en la legislación tributaria, en concreto, el regulado en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Si bien no son descartables otras opciones normativas, la adoptada constituye una opción legislativa legítima y lógica desde un punto de vista sistemático, pues la legislación tributaria y la de subvenciones se encuentran relacionadas, al dictarse en materia financiera.

Por ello, esta institución no vio pertinente formular recomendación o sugerencia a este respecto.

- En lo que atañe a la segunda cuestión de las planteadas, la finalidad perseguida con la forma de acreditación alternativa sería evitar que el lapso de tiempo de la tramitación del reconocimiento oficial condicione el acceso a las ayudas a la rehabilitación, de tal modo que, como se expone que sucedió en el caso, se pierda la oportunidad de acceder a las subvenciones por esa circunstancia problema (problema que, según se colige, puede plantearse, particularmente, en los casos de situaciones de reducción de movilidad sobrevenidas súbitamente).

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó pertinente sugerir al Departamento de Fomento que arbitrase alguna medida alternativa al documento oficial de reconocimiento otorgado por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas. Dicha alternativa sería para los casos en que, pudiendo darse la situación protegida, el acto formal de reconocimiento todavía no hubiese sido expedido, de tal forma que, pudiera conseguirse el objetivo que se persigue con la exigencia del certificado (que la ayuda se dé a quien tenga la condición de persona con movilidad reducida reconocida oficialmente, lo que es razonable). Así se evitaría el riesgo de que por la dinámica propia de la tramitación de unos y otros procedimientos administrativos, se pudiera perder el derecho por parte de personas a las que la norma quiere proteger.

El Departamento de Fomento remitió un informe en el que se indicaba que se **aceptaba la sugerencia normativa** efectuada, y, a partir de dicha fecha, las calificaciones provisionales de los expedientes de rehabilitación protegida en los que se solicitasen las ayudas específicas para personas con discapacidad motriz grave, y siempre y cuando se realizase la correspondiente declaración responsable, se condicionarían a la obtención del correspondiente certificado de la Agencia Navarra para la Dependencia con anterioridad a la solicitud de la calificación definitiva del expediente.

Con el traslado de dicha información a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.2.2. PROPUESTA PARA QUE SE REBAJE LA APORTACIÓN DE LOS PROPIETARIOS DE LAS BAJERAS A LAS OBRAS DEL CONJUNTO DE LA COMUNIDAD.

Materia: Derecho civil. Propiedad horizontal. Aportación de los propietarios de las bajeras a las obras comunes de la comunidad. Modificación de Ley 49/1960, de 21 de julio de 1960, de Propiedad Horizontal.

Resumen: Un ciudadano expuso su desacuerdo con la aportación a las obras comunes de la comunidad de vecinos en donde se sitúa su bajera, ya que consideraba que la Ley de Propiedad Horizontal exigía una participación desmesurada.

El titular de la propuesta de mejora era propietario de un local comercial, situado en el bajo de un inmueble, y de conformidad a las escrituras le correspondía el 5% de participación en gastos comunes. Como consecuencia del acuerdo de instalación del ascensor por la Junta de Propietarios del inmueble donde se sitúa su local, se vio obligado a sufragar el 33 % del total de la obra que, según señalaba, correspondía a la cuantía que deben satisfacer tres vecinos. Consideraba que el porcentaje que la legislación vigente le exige abonar por la instalación del ascensor era desproporcionada teniendo en cuenta que los propietarios de las bajeras no van a hacer uso del citado ascensor.

Resultado: La institución le informó al ciudadano que, aun comprendiendo su disconformidad, a tenor a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, la función de supervisión del Defensor del Pueblo de Navarra ha de ejercerse ante las Administraciones públicas de Navarra (Gobierno de Navarra, entidades locales de Navarra y organismos y servicios públicos dependientes), velando por que estas, con sus actos u omisiones, no lesionen los derechos de los ciudadanos.

Atendiendo a los hechos y cuestiones que exponía el ciudadano, no fue posible la intervención de la institución en este asunto, pues no se apreciaba un acto de las Administraciones públicas de Navarra o cuestiones que fuesen competencia de las mismas. Asimismo, se informó al ciudadano que tampoco se apreciaban razones de suficiente peso social como para tramitar el expediente a la Defensora del Pueblo de España con el fin de que pudiera instar la modificación de la ley referida ante las Cortes Generales.

4.2.3. PROPUESTA PARA QUE SEA DESGRAVABLE EL COSTE DE LA GUARDERÍA CUANDO AMBOS PROGENITORES TRABAJAN Y NO SE TIENE AYUDA NI ACCESO A LA CONCILIACIÓN FAMILIAR-LABORAL.

Administración destinataria: Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Materia: Hacienda pública. Tributos del Gobierno de Navarra.

Resumen: Un ciudadano presentó una propuesta de mejora ante esta institución sobre la posibilidad de que, en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, pudieran desgravarse las cantidades satisfechas en contraprestación por el servicio prestado en escuelas infantiles o guarderías (ciclo de 0-3 años).

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Hacienda y Política Financiera, para su valoración.

El Consejero de Hacienda y Política Financiera remitió el siguiente informe:

“La propuesta presentada tiene por objeto una modificación de la normativa vigente del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, para que se tenga en cuenta una situación familiar en la que, por trabajar ambos progenitores, hacen frente a gastos relacionados con servicios de escuela o guardería en el ciclo en que este tipo de escolarización no es obligatoria, mediante algún tipo de beneficio fiscal. Tal beneficio se limitaría además a supuestos en que no se perciba ayuda pública relacionada con la conciliación de la vida laboral y familiar.

En cuanto a la valoración que se solicita, cabe informar que la Administración Tributaria es consciente de que la capacidad económica es el principio básico que ha de presidir la regulación de los distintos impuestos y, en particular, el IRPF. Ello no significa, sin embargo, que cualesquiera situaciones familiares que puedan incidir en dicho principio, implicando algún tipo de gasto, deban ser tratadas sistemática y particularizadamente desde una óptica fiscal con preferencia a otros sistemas o fórmulas de apoyo y protección públicos.

En el sentido apuntado, hay que partir del criterio de que en determinadas etapas y situaciones no todos los servicios relacionados con la infancia y escolarización, sean prestados por entes públicos o privados, se han considerado por el legislador como susceptibles de ser objeto necesariamente de ayudas o subvenciones públicas directas para los usuarios. Ello sin perjuicio de que los niveles de renta y otras situaciones familiares puedan ser positivamente tenidos en cuenta para determinar el importe de las eventuales cantidades a satisfacer en la prestación de tales servicios, o el orden de preferencia en su utilización. En la conexión de este tipo de prestaciones con la conciliación de la vida laboral y familiar, debe tenerse en cuenta que la consecución de tal conciliación es un problema complejo que requiere un análisis mucho más global, y no el puramente sectorial que deriva de un simple enfoque fiscal del asunto”.

En conclusión, el criterio que puede trasladar este organismo sobre la propuesta planteada es el de que una posible mejora general del apoyo público a las situaciones que contempla ha de ser abordada mediante instrumentos y recursos distintos al propuesto, por ser mucho más idóneos técnicamente para solventar los múltiples aspectos relacionados con la conciliación de la vida laboral y familiar”.

Por tanto, no pudo prosperar la propuesta ante la negativa de la Administración pública a mostrar una actitud favorable a la misma.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.2.4. PROPUESTA PARA LA RECUPERACIÓN DE AYUDAS A MADRES TRABAJADORAS.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Materia: Bienestar social. Ayudas a las madres trabajadoras.

Resumen: Un ciudadano solicitó el restablecimiento de la ayuda por maternidad para mujeres con hijos menores de tres años cuando realicen una actividad por cuenta ajena o propia. Estas ayudas estaban contempladas en el capítulo II del Decreto Foral 126/2003, de 20 de mayo, por el que se regulan ayudas económicas a la maternidad, y fueron suprimidas por Decreto Foral 14/2012, de 7 de marzo.

Resultado: En atención al contenido de la propuesta de este ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales para sugerirle que la evaluase, rogándole que, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar la actuación oportuna.

El Consejero de Derechos Sociales remitió el siguiente informe:

1. La Ley Foral 16/2003, de 17 de marzo, de modificación parcial de diversos impuestos y otras medidas tributarias, en su disposición adicional primera establece que en el marco del Plan de Apoyo a la Familia y de forma concordante con las ayudas establecidas para conciliar la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras, así como para fomentar la natalidad, se concederán ayudas a las mujeres con hijos menores de tres años, que realicen una actividad por cuenta propia o ajena y a las familias con cuatro o más hijos cuya renta no supere los límites que reglamentariamente se establezcan.

2. En el caso de las ayudas establecidas para las mujeres con hijos menores de tres años, que realicen una actividad por cuenta propia o ajena, los requisitos para su percepción estaban asociados únicamente a la edad del menor (menor de tres años) y al establecimiento de una relación laboral, ya sea por cuenta propia o ajena, no exigiéndose requisitos asociados al nivel de renta, siendo por tanto una ayuda establecida con carácter universal.

3. Mediante Decreto Foral 14/2012, de 7 de marzo, dichas ayudas quedan derogadas con el objeto de flexibilizar la política de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en materia de familia, adecuando la misma a la realidad social, jurídica y económica existente en cada momento. Evitándose de esta manera condicionar la capacidad de gasto de la Administración Pública.

4. En sustitución de dicho Decreto en 2012, y aunque con otro enfoque, se aprobaron las bases de la convocatoria de ayudas económicas directas de pago periódico por excedencia para el cuidado de hijos iniciadas en el año 2011 ó 2012, por medio de la Orden Foral 233/2012 de 22 de mayo, de la Consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, (publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 12 de junio de 2012), cuyo objeto es similar al establecido en el derogado Decreto Foral, pero cuyos requisitos y documentación a presentar, entre otras consideraciones, difieren del mismo.

Por otro lado, esta convocatoria se somete a lo dispuesto en la Ley Foral de Subvenciones. A través de esta convocatoria de ayudas se pretendía subsanar deficiencias detectadas con el Decreto Foral 242/2000, dada la evolución de los distintos modelos de familia y al hecho, constatado, de que muchas familias navarras no podían resultar beneficiarias de la ayuda (y de hecho se denegaban las mismas) por haber residido unos meses en otra Comunidad Autónoma, por ejemplo.

5. En relación con la propuesta establecida por el ciudadano tenemos necesariamente que aludir a la difícil situación económica a la que estamos asistiendo, la cual nos obliga a destinar los escasos recursos económicos disponibles hacia las familias cuyas necesidades básicas no

se encuentran cubiertas. En este sentido, es necesario poner de manifiesto el gran número de familias con todos sus miembros en situación de desempleo, el aumento de la pobreza infantil, y derivado de todo ello, una pérdida de la capacidad protectora de la institución familiar para con sus miembros. Todo lo cual ha hecho necesario priorizar la protección social de la Administración a las familias con hijos que carecen de recursos, esto es, con el objetivo de poder dar cobertura a sus necesidades básicas.

6. Desde el Departamento de Derechos Sociales entendemos necesario seguir trabajando e implementando recursos para mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar de los hombres y las mujeres trabajadoras, no obstante, entendemos que las ayudas para la conciliación real deberían concretarse más en servicios que en prestaciones económicas, las cuales han venido demostrando que tienen como consecuencia la permanencia de la mujer en el hogar, delegando en ella muchas de las responsabilidades que deberían ser resueltas por la comunidad. Si las prestaciones recogidas tienen por objeto incentivar el aumento de la natalidad, que no es el caso, se ha demostrado que no son efectivas, cuando sí lo son los recursos y servicios de conciliación. Todo lo cual, hace que desde el Departamento de Derechos Sociales no veamos a día de hoy ni factible económicamente ni positiva para la mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar el volver a implementar las denominadas "ayudas a madres trabajadoras."

Por tanto, no pudo prosperar la propuesta ciudadana ante la **negativa** de la Administración pública.

Con el traslado de la información al autor de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.2.5. PROPUESTA PARA QUE SE EXIMA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL PAGO DE PRECIOS PÚBLICOS POR EXPEDICIÓN DE TÍTULOS Y DERECHOS DE SECRETARÍA EN LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS.

Administraciones e instituciones destinatarias: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Defensora del Pueblo de España.

Materia: Educación. Enseñanzas universitarias. Precios públicos. Personas con discapacidad.

Resumen: Una ciudadana solicitó que se aprobara la exención a personas con discapacidad del pago de precios públicos destinados a la expedición de títulos y derechos de secretaría.

Resultado: Una vez estudiada la propuesta, y al comprobar que la actuación aludida correspondía a una Administración pública que no estaba sometida al ámbito de supervisión del Defensor del Pueblo de Navarra, se dio traslado de la propuesta a la Defensora del Pueblo de España, que sí ostenta competencia para supervisar la actuación de la UNED, con el fin de que decidiese sobre el asunto que exponía la ciudadana.

La Defensora del Pueblo de España informó que, desde hace varios años, venía efectuando un seguimiento del grado de reconocimiento por parte de las universidades del derecho que corresponde a los discapacitados en su condición de estudiantes universitarios, en relación a la gratuidad de la enseñanza universitaria, derecho que se deriva de la Ley 13/1982, de 7 de abril, y de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Dichas actuaciones habían dado como resultado el reconocimiento de los derechos de exención total de precios públicos y tasas por parte de la casi totalidad de las universidades españolas, aunque trasladaron a dicha institución las dificultades que se planteaban para obtener de quien correspondiese la compensación, tanto de los gastos que originaba la atención específica de esos alumnos, como de la disminución de ingresos derivada de la no percepción de los precios públicos por los correspondientes servicios académicos.

Tras la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de 4 de abril de 2006, por el que se exigía a los universitarios afectados de determinada

discapacidad, el abono del 50% de los precios correspondientes a una segunda matrícula, así como de la tarifa completa para las terceras y sucesivas matrículas y del 50% de los precios en estudio de mercado, la Defensora del Pueblo de España inició una investigación.

El Rector de la Universidad Nacional de Educación a Distancia alegó que la medida activa de exención de precios públicos en sus primeros años de aplicación había sido sostenible para la Universidad, ya que la matrícula apenas superaba la centena de estudiantes con discapacidad, pero que, en la actualidad, la demanda se había multiplicado por 35.

Indicaba la Defensora del Pueblo de España que, si se tiene en cuenta que según los datos aportados, la Universidad Nacional de Educación a Distancia es la opción elegida por el 45% del total de alumnos con discapacidad en todo el Estado, resultaba que, en ausencia de la debida financiación, recaía sobre dicha Universidad buena parte del sostenimiento económico de la gratuidad de los estudiantes con discapacidad.

Por ello, la Defensora del Pueblo de España consideraba que el deseable aumento en el número de matrículas de estos estudiantes en la universidad, claro indicador del progreso en el ámbito de la equidad de la sociedad actual, suponía un incremento proporcional de los gastos y una disminución de los ingresos de las universidades que, de no compensarse adecuadamente, repercutiría no solo en la calidad del servicio prestado al resto de estudiantes, sino también, en su capacidad para afrontar los gastos del resto de medidas técnicas con las que ha de contar para lograr el adecuado avance del estudiante con discapacidad en su proceso de aprendizaje, así como para emprender nuevas acciones que faciliten el acceso y la participación de todos los estudiantes con discapacidad.

La Defensora del Pueblo de España concluía que, sin perjuicio de seguir actuando hasta donde se lo permitan sus atribuciones legales, en relación con la necesidad de lograr la más rápida y eficaz integración social de las personas afectadas de discapacidad, tomaba nota de los argumentos propuestos por la ciudadana, y procedía a dar por finalizadas sus actuaciones.

4.2.6. PROPUESTA PARA QUE LOS EXÁMENES REALIZADOS POR LA UNED SE ADAPTEN AL TIPO DE LIMITACIONES QUE TENGAN LOS ALUMNOS CON DISCAPACIDAD.

Administraciones e instituciones destinatarias: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Defensora del Pueblo de España.

Materia: Educación. Enseñanzas universitarias. Personas con discapacidad.

Resumen: Una ciudadana propuso que los exámenes realizados en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) se adapten al tipo de limitaciones que tengan los alumnos con discapacidad. Concretamente, en su caso, y asimismo para el resto de alumnos con fibromialgia, la interesada proponía que se contemplase la adecuación de las sillas a su ergonomía, así como que los exámenes se realicen en aulas en las que se eviten o se minimicen los ruidos exteriores e interiores.

Tal cuestión se suscitó porque, en el caso analizado, la interesada, que padece fibromialgia y astenia crónica y tiene reconocido un grado de discapacidad del 70%, es alumna de la UNED, por lo que solicitó adaptaciones de tiempo y espacio para realizar los exámenes, otorgándosele una ampliación de 30 minutos respecto al tiempo estándar y un aula aparte.

No obstante, refería, que, en el aula en que se realizó el examen, se encontraba en la planta baja, cerca de una ruidosa máquina expendedora de bebidas, con una cantidad considerable de alumnos dentro y bastante afluencia de personas en el exterior, circunstancias que no le permitían obtener el silencio y la tranquilidad que necesitaba, por lo que solicitó al Tribunal del examen que le diese la posibilidad de realizarlo en un aula de la primera planta, donde se encontraban más alumnos, a fin de tener mayor tranquilidad. Sin embargo, el Tribunal no le concedió tal opción.

Resultado: Habida cuenta del contenido de la propuesta, de competencia estatal, se dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, para su valoración y actuaciones procedentes ante los órganos estatales.

La Defensora del Pueblo de España solicitó información al Rectorado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), sin que, a la fecha de cierre de este informe, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra tuviera más información al respecto de la evolución de la tramitación de la propuesta.

CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

5.1. INTRODUCCIÓN.

En este punto se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2015.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados, se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública de Navarra a la que se dirigen, u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido, para una mejor comprensión.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia, recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración destinataria.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria; especificando si es el Parlamento de Navarra, la Defensora del Pueblo, un departamento del Gobierno de Navarra, un Ayuntamiento, un Concejo, una Mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otras entidades. Cuando la Administración destinataria de la decisión del Defensor del Pueblo de Navarra o que acepta o no acepta la decisión es la nueva resultante tras las elecciones forales o municipales de mayo de 2015, se indica poniendo entre paréntesis (legislatura 2015-2019).
- Tercero, el número del expediente especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de Oficio (AO), una propuesta ciudadana (P) o un informe presentado al Parlamento (IP).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.

5.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS

5.2.1. Acceso a un empleo público.

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

EXP. 14/977

En relación con la desestimación de la solicitud de una nueva valoración de la compatibilidad de las limitaciones físicas que padece la promotora de la queja con el desempeño del puesto de trabajo de Conserje:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que, si la interesada lo desea, puedan ser evaluadas nuevamente las consideraciones que acompañan a su declaración de aptitud para el puesto de trabajo de Conserje.

- Recomendar al Departamento que, en los sucesivos llamamientos a la contratación temporal del puesto de trabajo de Conserje, se ofrezca una plaza a la autora de la queja, si así corresponde por su ubicación en la lista de contratación.

No aceptada.

EXP. 15/30

En relación con la imposibilidad de acceder a un contrato a jornada completa por parte del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que permita acceder al promotor de la queja a contratos a tiempo completo, respetando los principios de mérito y capacidad, y en consecuencia el orden de relación en las listas correspondientes a contratos a tiempo completo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/98

En relación con las convocatorias para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Educador Infantil, una para la contratación temporal y otra para la formación, en situación de servicios especiales:

- Recomendar al Departamento, que permita la participación a quienes cuenten con las titulaciones que se establecen en el artículo 17.1 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, adoptando las medidas pertinentes a tal fin.

No aceptada.

EXPS. 15/106, 15/112, y 15/113

En relación con la anulación de la plica del promotor de la queja por parte del tribunal calificador de las pruebas selectivas para el desempeño de puestos de trabajo de Titulado de Grado medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales para la formación:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión del autor de la queja del procedimiento selectivo aprobado por Resolución 1997/2014, de 22 de septiembre, del Director General de Función Pública, a fin de constituir una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales para la formación, y que se proceda a corregir el examen realizado por él, con los efectos que de ello se deriven.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

EXP. 15/347 - Mediación

En relación con utilización del sistema de oposición en una convocatoria del puesto de trabajo de cuidador (convocatoria de contratación temporal y de formación-promoción), al entender que la convocatoria debería ser concurso-oposición, de tal modo que se valoren méritos y capacidad:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que tome en consideración lo dispuesto en el punto 4 de la Resolución de 17 de marzo de 2001 del Parlamento de Navarra por la que se insta al Gobierno de Navarra para que el acceso a las plazas de cuidador se realice a través de concurso-oposición, valorando así la experiencia y los méritos, adoptando, en caso favorable, las medidas que estime necesario, y siempre que se aporte al expediente de la convocatoria el análisis suficiente de que la naturaleza de las funciones a desempeñar con la plaza de cuidador justifican este sistema de selección como más adecuado que el general de oposición.

Aceptada.

EXP. 15/375

En relación con un llamamiento para la contratación de Técnico de Administración Pública (rama jurídica) que se le hizo a la promotora de la queja, dejado sin efecto posteriormente:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de observar los procedimientos de revisión de oficio que contemplan los artículos 102 y 103 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, en los casos en que, por propia iniciativa, proceda a la modificación de actos administrativos previos dictados en procedimientos selectivos, como es el caso de la Resolución 1443/2011, de 23 de mayo, modificada por la Resolución 983/2015, de 27 de abril, del Director General de Función Pública, por la que se modifica el orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal resultado de procesos selectivos para el ingreso; recordar, asimismo, el deber legal, en tales casos, de articular un trámite de audiencia de los interesados.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore corregir la situación creada en el caso de la autora de la queja, ofreciéndole un contrato similar o una indemnización sustitutoria.

Aceptada.

EXP. 15/430

En relación con la denegación de la prioridad de la autora de la queja en las listas de contratación del puesto de trabajo de Técnico de Administración Pública (rama jurídica):

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de notificar en forma las resoluciones que adopte, con indicación de los recursos que procedan, y de hacerlo así en el caso que ha suscitado la queja.

Aceptada.

EXP. 15/525

En relación con la falta de publicación de la Resolución 983/2015, de 27 de abril, del Director General de Función Pública, y con la no contratación del hijo de la promotora de la queja:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de observar los procedimientos de revisión de oficio que contemplan los artículos 102 y 103 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, en los casos en que, por propia iniciativa, proceda a la modificación de actos administrativos previos dictados en procedimientos selectivos, como es el caso de la Resolución 1191/2012, de 26 de abril, modificada por la Resolución 983/2015, de 27 de abril, del Director General de Función

Pública, por la que se modifica el orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal resultado de procesos selectivos para el ingreso; recordar, asimismo, el deber legal, en tales casos, de articular un trámite de audiencia de los interesados.

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore corregir la situación creada en el caso del hijo del autor de la queja, ofreciéndole un contrato similar o una indemnización sustitutoria.

No aceptada.

EXP. 15/586 – Sugerencia normativa

En relación con la gestión de las listas de contratación temporal, que le impide la mejora en su puesto de trabajo:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise los criterios de gestión de la contratación temporal incluidos en la Orden Foral 814/2010, o normas concordantes, a fin de:
 - o Modular la regla de “no disponibilidad en todas las listas de contratación”, de modo que el rechazo de un puesto de trabajo por causa justificada no determine automáticamente la no disponibilidad en cualesquiera listados, especialmente si se refieren a puestos de superior nivel o categoría.
 - o Establecer la regla de “mejora de contrato” en todo el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, siempre que los aspirantes se encuentren incluidos en los correspondientes listados de contratación por haber superado las pruebas que se exijan.

No aceptada.

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Departamento de Salud**

EXP. 14/897

En relación con la extinción de un contrato administrativo para la sustitución temporal, como técnico de grado medio educador sanitario, nivel B, así como al llamamiento a otra persona distinta para la cobertura de la misma plaza:

- Recomendar a los Departamentos de Salud y Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019) que reconozcan la preferencia en la contratación de la autora de la queja, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 14/1012

En relación con un trato discriminatorio en la gestión de las listas de contratación temporal:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Departamento de Salud que, en su ámbito de gestión en materia de personal, estudien adoptar medidas que propicien que, a los aspirantes a la contratación y que se encuentren temporalmente impedidos por razón de una enfermedad grave, se les reserve el contrato ofrecido y se les compute el tiempo correspondiente al aplazamiento de la suscripción del citado contrato.

No aceptada.

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/865

En relación con supuestas ilegalidades en la gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que inaplique el artículo 2.5 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento, al prever contrataciones por vía excepcional, sin acudir a los listados correspondientes y a su orden de prelación, sin causa legal suficiente.
- Recomendar al Departamento que, si así lo hace, no fraccione temporalmente los contratos a que se refiere la queja con el fin de no acudir a las listas de larga duración.

No aceptada.

EXP. 14/879

En relación con la extinción del contrato de sustitución de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) que compense a la interesada por los daños y perjuicios causados por la extinción del contrato de sustitución que tenía suscrito y el posterior llamamiento a otra persona, estimando que procedía la continuidad de la contratación.

No aceptada.

EXP. 14/889

En relación con la información facilitada en las ofertas de plazas del Departamento de Salud, así como con el pago de varias nóminas de 2013 y 2014 del promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que extreme las medidas para garantizar que la información que se proporciona a los aspirantes a la contratación temporal, acerca de los aspectos propios de la oferta contractual, sea completa y veraz.

Aceptada.

EXP. 14/987

En relación con el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, al no estar las listas de contratación temporal actualizadas y publicadas en la página web del Gobierno de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de publicar, de forma accesible y actualizada, las listas de contratación temporal de personal y las listas que se creen en los procesos de formación y/o promoción, con el fin de que permitan a cada aspirante conocer el puesto que ocupa en cada momento.

Aceptada.

EXP. 15/344

En relación con la exclusión de las listas de contratación de auxiliar de enfermería (contrataciones "cortas"):

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que reintegre al autor de la queja en el listado de contratación del puesto de Auxiliar de enfermería (contrataciones cortas) o, en su caso, que le otorgue un nuevo plazo para manifestar su elección de centro o ámbito de destino, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada (legislatura 2015-2019).

EXP. 15/369

En relación con la no renovación del contrato de sustitución que tenía suscrito la autora de la queja, motivada por su exclusión de la correspondiente lista de contrataciones de corta duración:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que reintegre a la autora de la queja en el listado de contratación del puesto de auxiliar administrativo (contrataciones cortas) o, en su caso, que le otorgue un nuevo plazo para manifestar su elección de centro o ámbito de destino, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada. (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/386

En relación con la falta de formalización de un contrato de larga duración de auxiliar administrativo en un Centro de Salud, motivada por la exclusión de la autora de la queja de las correspondientes listas de contrataciones de corta y larga duración:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que integre a la autora de la queja en el listado de contratación del puesto de auxiliar administrativo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Departamento de Educación**EXPS. 15/55 y 15/57**

En relación con el hecho de no ofrecer a la promotora de la queja determinadas contrataciones, por un lado, y por situarle en la última posición de la lista de contratación tras haber rechazado un contrato con destino en el centro penitenciario, por otro lado:

- Recomendar al Departamento que, en todo caso, atendidas las circunstancias concurrentes en el llamamiento y las características peculiares del puesto de trabajo ofrecido en el centro penitenciario, reconsidere la exclusión o relegación en el listado de contratación de la interesada, reubicándola en el puesto que corresponda a sus méritos.
- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la interesada a ser llamada para el contrato que se ofreció, con las consecuencias derivadas de tal reconocimiento (indemnizatorias, en su caso, y de reubicación en el listado de contratación).

No aceptada.

EXP. 15/155

En relación con la falta de aplicación, en su caso, del criterio de prioridad en la contratación temporal a las personas con discapacidad superior al 33%:

- Recomendar al Departamento que dé cumplimiento a la disposición adicional séptima del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, y reconozca la prioridad del interesado, por su condición de persona con discapacidad, en el listado de contratación en que se halla integrado, respecto a aquellos que hubieran accedido al mismo por igual vía (sin pruebas selectivas) y no tuvieran tal condición.

No aceptada.

EXPS. 15/110, 15/172 a 15/185 y 15/192 a 15/209 y 15/214

En relación con la exigencia del nivel C1 de Inglés como requisito de acceso a las oposiciones docentes para el cuerpo de maestros/as:

- Recomendar al Departamento que, en el caso de que su intención sea exigir un requisito específico de conocimiento de la lengua inglesa de nivel C1 para todas o gran parte de las vacantes a que se refiere el Decreto Foral 20/2015, de 25 de marzo, lo que conllevaría la incorporación de una discriminación por razón de la lengua entre unos y otros aspirantes a maestros (en régimen funcional de nivel B), en el expediente administrativo de modificación de la plantilla orgánica que determine ese requisito:
 - a) Se expresen de forma pormenorizada y suficiente las razones que justifican objetivamente la exigencia tan amplia de dicho requisito específico, su vinculación concreta con cada puesto de trabajo de maestro, el porqué de que sea el inglés la lengua requerida, y no otra, y el porqué del concreto nivel C1 de dominio, y no de otro nivel, y
 - b) Se acompañen los estudios, informes y los dictámenes técnicos previos de carácter pedagógico que justifiquen la exigencia para cada puesto de trabajo de la lengua inglesa en este nivel educativo y el nivel de conocimiento de C1.

Aceptada.

EXP. 15/294

En relación con la disconformidad con una resolución mediante la que se pone fin al contrato administrativo temporal por necesidades de personal docente suscrito:

- Recomendar al Departamento de Educación (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto la extinción contractual objeto de queja, al no concurrir condición resolutoria del contrato, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/321

En relación con la provisión de una plaza de Atención Temprana en el Centro de Educación Especial de Navarra (CREENA):

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que provea la plaza a que se refiere la queja (Atención Temprana en el CREENA-Pamplona) mediante concurso de méritos, con arreglo a lo previsto en el artículo 3 del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril, por el que se

regula la provisión de puestos de trabajo correspondientes a los cuerpos de personal docente no universitario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Burlada**

EXP. 14/1024

En relación con presuntas irregularidades en la convocatoria pública para constituir diez plazas de empleados de servicios múltiples, nivel D, para el Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Burlada:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de que las plantillas orgánicas de ese Ayuntamiento o de sus patronatos indiquen los requisitos específicos de los puestos de trabajo de que consten, conforme al artículo 19 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que imparta las instrucciones precisas para que el requisito específico de disponer de permiso de conducir clase B1, que no figura como tal en la plantilla orgánica del Patronato Municipal de Deportes, se elimine de las bases de la convocatoria a que se refiere la queja para cubrir de forma temporal plazas de Empleado de Servicios Múltiples (nivel D) para el mencionado Patronato, así como que no se exija a quienes superen las pruebas selectivas correspondientes.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Etxauri**

EXP. 15/522

En relación con la supuesta contratación irregular para la sustitución de la baja por enfermedad del Oficial Administrativo del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de observar los principios de mérito y capacidad en las contrataciones de personal que realice y, por ende, de respetar el orden de prelación de los correspondientes listados, lo que conlleva la carga de acreditar las circunstancias en que se produzcan los llamamientos de los aspirantes.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Noáin-Valle de Elos**

EXP. 15/132

En relación con el requisito de acreditar el permiso de conducir y los puntos disponibles, para poder concurrir a las listas de contratación de los puestos de auxiliar de biblioteca y de auxiliar técnico de cultura:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de exigir, en los procedimientos de acceso a la función pública, los requisitos previstos en la ley y, en su caso, los requisitos específicos contemplados en la plantilla orgánica respecto a los puestos de trabajo convocados, sin exigencias adicionales.

- Recomendar al Ayuntamiento que abone a la autora de la queja la cantidad correspondiente al gasto en que hubo de incurrir para verificar el requisito de acreditación de disponer del permiso de conducción y puntos disponibles, por considerar que tal exigencia no era procedente.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Tudela**

EXP. 15/364

En relación con la falta de publicidad en el Boletín Oficial de Navarra de dos convocatorias de empleo público, una para el puesto de trabajo de Educador/a Infantil, y la otra para el puesto de Trabajador/a Social (listas de contratación temporal y de formación para servicios especiales):

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que publique las convocatorias de procedimientos selectivos de personal, incluidas las de personal temporal, en el Boletín Oficial de Navarra, sin perjuicio de que puedan establecerse medios de publicidad adicionales.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **A la Mancomunidad de los Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña**

EXP. 15/306

En relación con el procedimiento de llamamiento para una contratación temporal como Trabajadora Social en la citada Mancomunidad:

- Recomendar a la Mancomunidad que reconozca el derecho de la autora de la queja, por su posición en el listado correspondiente, a la contratación del puesto de Trabajador Social ofertada en el mes de abril de 2015 a que se refiere el caso, estimando esta institución que no cabe entender decaída su preferencia por no atender en el momento las llamadas que se le realizaron, con los efectos que de ello se deriven.
- Sugerir a la Mancomunidad que incluya en sus normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo, la regulación correspondiente a la forma de practicar los llamamientos individuales a los aspirantes (número de llamadas, días en que han de practicarse, intervalos de tiempo, etcétera), y que dicha regulación observe similares garantías a las previstas para el acto de notificación individual que regula la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, al que el llamamiento telefónico sustituye: varias llamadas y práctica en días y horas distintos.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.2. Agricultura.

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

EXP. 15/365 - Mediación

En relación con los perjuicios ocasionados en una finca del autor de la queja, como consecuencia de la ampliación del Canal de Navarra:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019), que busque alguna solución técnica que impida la división de la finca de la señora Andión por el desagüe general que la atraviesa.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Castejón**

EXP. 15/464

En relación con la imposibilidad de aprovechamiento de los pastos comunales que se le adjudicaron en el año 2009 y por los daños que ello le ha ocasionado:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que incoe y tramite un expediente dirigido a compensar al autor de la queja por el perjuicio derivado de la imposibilidad de un normal aprovechamiento del derecho de hierbas que le fue adjudicado.

Pendiente de respuesta.

- **Al Ayuntamiento de Fustiñana**

EXP. 14/845

En relación con la adjudicación de parcelas comunales, tanto de secano como de regadío, para nuevos agricultores, que no se sacan a sorteo:

- Recomendar al Ayuntamiento que informe al autor de la queja sobre el estado actual de las adjudicaciones de bienes comunales destinados al cultivo, con indicación de los elementos principales de dichas adjudicaciones (parcela, adjudicatario, plazo si lo hubiere, etcétera).
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de fijar un plazo resolutorio para las adjudicaciones de bienes comunales destinados al colectivo de agricultores y, por ende, el deber de convocar sucesivos procesos de adjudicación o “repartos”, entre ellos, el referido a la queja analizada.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Los Arcos**

EXP. 14/808

En relación con el impago de un trabajo de asistencia técnica realizado por el promotor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que pague a la empresa que realizó el proyecto de repoblación forestal cuyo impago ha motivado la queja.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor**

EXP. 15/565

En relación con la extinción de los contratos de arrendamiento de unas parcelas destinadas hasta ahora a huerto:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que reconsidere la extinción de los contratos de arrendamiento de huerta de las autoras de la queja y, vista la fecha de efectos que se ha atribuido a la baja (de 31 de diciembre de 2015), que compruebe si, como señalan en sus escritos, las interesadas han realizado ya las actuaciones precisas o tendentes a la retirada de los animales de las parcelas de las huertas, pues, de ser así, la baja no tendría ya causa.

Aceptada (legislatura 2015-2019).

5.2.3. Bienestar social**A) Inclusión social.**

- **Al Departamento de Políticas Sociales**

EXP. 14/941

En relación con la no concesión a la promotora de la queja de la renta de inclusión social correspondiente al mes de agosto de 2014:

- Recomendar al Departamento que revise el acto de renovación de la renta de inclusión social objeto de queja y que conceda a la interesada la prestación con efectos de 1 de agosto de 2014.

Aceptada.

EXP. 14/1025

En relación con la situación de especial necesidad económica en la que se encuentra una familia, agravada por la retirada de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que conceda la renta de inclusión social a la unidad familiar a la que pertenecen los dos hijos menores de edad (dos años) de la autora de la queja, con el fin de garantizar su subsistencia vital, y que deje sin efecto la medida cautelar adoptada y que impediría tal concesión.

No aceptada.

EXP. 15/75

En relación con la cuantía concedida al promotor de la queja en concepto de renta de inclusión social:

- Sugerir al Departamento que reconozca la renta de inclusión social al autor de la queja en el importe resultante de la aplicación del artículo 2.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, reguladora de la renta de inclusión social (410,87 euros), sin minoraciones adicionales, con efectos iniciales de 1 de enero de 2015.

- Sugerir al Departamento que valore un incremento de la prestación concedida, en función de modificación de la situación de convivencia que se habría producido, con la fecha de efectos que proceda.

No aceptada.

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/424 - Mediación

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, dada la situación de necesidad del autor de la queja, quien reside en Pamplona desde 2005, valore concederle, mediante orden foral, la prestación de renta de inclusión social de forma excepcional, conforme al artículo 3.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

AO15/19 – Sugerencia normativa

En relación con el artículo 3.1 b) Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión, que establece, como uno de los requisitos de acceso para la percepción de esta renta, “residir legalmente en territorio español”:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que adopte las iniciativas precisas para que, lo antes posible, se deroguen los artículos 3.1 b) y 3.2 a) de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Corella**

EXP. 14/1028 - Mediación

En relación con las dificultades por las que atraviesa actualmente el promotor de la queja, dada la falta de empleo y de percepción de ayudas:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dadas las circunstancias del promotor de la queja, valore concederle algún tipo de ayuda económica extraordinaria.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a través de los servicios sociales de base, a la vista de los requisitos de acceso a la prestación de renta de inclusión social, tras la reciente aprobación de la Ley Foral 6/2015, de 5 de marzo, valore promover ante el Departamento de Políticas Sociales una nueva solicitud de la prestación.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Murillo de Fruto**

EXP. 15/290

En relación con un presunto trato discriminatorio hacia una asociación gitana:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, indicando los recursos que contra la misma procedan.
- Recomendarle al Ayuntamiento que proceda, sin más demora, a emplazar a la representación legal de la asociación para que, previa aportación de toda la documentación exigida en la normativa vigente, se proceda, en su caso, a la inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 15/49

En relación con el embargo efectuado por el Ayuntamiento sobre la renta de inclusión social que percibe el promotor de la queja, como consecuencia de una sanción administrativa:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, a la mayor brevedad posible, a devolver al promotor de la queja las cantidades embargadas de la prestación de renta de inclusión social que no superen el salario mínimo interprofesional, más los intereses de demora.

Aceptada.

EXP. 15/480 - Mediación

En relación con la situación de extrema dificultad económica por la que atraviesa y solicita ayuda la persona autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, por parte del órgano municipal que corresponda en materia de servicios sociales, se haga una valoración en profundidad de las circunstancias concurrentes y se determinen las posibilidades de actuación, y, si es procedente, se conceda o inste alguna prestación del sistema público de servicios sociales u otra prestación que pueda corresponder.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

B) Protección y apoyo público a la familia. Conciliación de la vida familiar y laboral.

- **Al Departamento de Políticas Sociales**

EXP. 14/1002

En relación con la denegación del título de familia numerosa a progenitores divorciados con custodia compartida:

- Recomendar al Departamento que, en los supuestos de custodia compartida derivada de la separación o del divorcio, de existir en las dos unidades familiares resultantes tres o más hijos, otorgue el título de familia numerosa a cada una de dichas unidades familiares.

Aceptada.

C) Protección y atención a la infancia y la adolescencia.**• Al Departamento de Políticas Sociales****EXP. 14/1003**

En relación con las medidas adoptadas por un Centro de Observación y Acogida (COA) destinado a menores en conflicto social grave, y a la imposibilidad de comunicarse el promotor de la queja con su novia menor, de diecisiete años, allí ingresada:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar el derecho de los menores residentes en centros de protección a relacionarse con sus familiares y con otras personas de su elección.

Aceptada.

EXP. 15/212

En relación con la tramitación de una solicitud de adopción nacional:

- Recomendar al Departamento que, en el proceso de adopción nacional en el que se encuentran incluidos los autores de la queja, considere la fecha en que fue presentada su solicitud, al no poder estimarse que la misma haya decaído, con los efectos que de ello se deriven en la aplicación de los criterios de prioridad procedentes.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/224

En relación con la entrevista que pretendía realizar el Departamento a un menor de edad que está acogido en la familia de la promotora de la queja, con motivo de una solicitud de visitas presentada por el padre del menor:

- Recomendar al Departamento de Políticas que, antes de plantear al menor de edad el restablecimiento del régimen de visitas previamente suspendido a su padre, realice las siguientes valoraciones técnicas, incorporándolas al expediente:
 - o una valoración técnica referida a la situación de quien solicita restablecer las visitas, motivando si caben entenderse superadas o modificadas aquellas causas o circunstancias que hubieran determinado la decisión de suspenderlas;
 - o una valoración técnica de la eventual incidencia de plantear la cuestión al menor, al poder no ser inocuo dicho planteamiento.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

AO14/17

En relación con la promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia:

- 1) Continuar, hasta completarlo, el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.
- 2) Agilizar la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social

3) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al apreciarse indicios que pudieran denotar su insuficiencia o la dificultad para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

Asimismo, realizar dicha evaluación teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

En todo caso, propiciar que, en este ámbito de la protección del menor, se cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

4) Continuar con la labor de planificación y de fijación de objetivos seguida, con particular atención a los principales déficits que se aprecian en el sistema de protección de menores y, en concreto, con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

5) Potenciar en todo lo posible la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores.

6) Proseguir trabajando en la mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a potenciar la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red. En particular, procurar también reforzar los instrumentos de coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

7) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en todo lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

En esta línea, potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9) Proseguir e intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

10) Adoptar medidas de todo orden que promuevan la modalidad de acogimiento familiar (de concienciación, de formación a las familias acogedoras, de apoyo económico, etcétera), fomentando, con especial intensidad, esta modalidad para los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recursos específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

11) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su

caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias que cuenten con menores en tal situación

12) Proseguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

No aceptada.

AO15/3 y EXPS. 14/932 y 15/17

En relación con la situación en un Centro de Observación y Acogida (COA) de menores de edad en desamparo:

A) Sobre las instalaciones:

a) Que se adopten las medidas necesarias para dotar a las instalaciones de mayores espacios y luminosidad o, en su defecto, se estudie la viabilidad de prestar el servicio de Observación y Acogida en otras instalaciones que cumplan unos requisitos adecuados y conformes a la dignidad y necesidades de los menores.

b) Que se adopten las medidas oportunas para eliminar las barreras arquitectónicas del centro con el fin de cumplir con la normativa vigente en la materia y adaptar el centro para menores que, de forma permanente o provisional, puedan sufrir algún tipo de discapacidad física.

c) Que el Departamento de Políticas Sociales inspeccione y vigile el cumplimiento por parte del centro de la normativa sobre incendios y planes de evacuación.

d) Que se adopten las medidas necesarias para adaptar las habitaciones (y baños) a las necesidades de los menores, haciéndolas, en su caso, más cálidas y confortables con el fin de que sea un elemento que pueda contribuir a adaptarse de una forma más rápida al centro.

e) Que se extremen las medidas de seguridad en cuanto a los sistemas de llamada de las habitaciones, efectuando de forma inmediata las reparaciones necesarias, con el fin de evitar posibles accidentes dentro de las mismas.

B) Sobre el uso de las salas de contención:

f) Que se supriman las salas de contención y, en los supuestos en los que haya que separar al menor del grupo, se lleve a cabo en salas o habitaciones de características análogas a las de sus habitaciones en las que se vea respetada la dignidad del menor.

g) Que, sin perjuicio de lo anterior, mientras estén enfermos, no se mantenga a los menores en dichas salas de contención o aislamiento.

h) Que, en los casos de separación de grupo, los menores separados reciban la misma alimentación en idénticas condiciones y con las mismas posibilidades de elección.

i) Que se suprima del Reglamento de Régimen Interno cualquier régimen sancionador que se exceda de las garantías establecidas en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia.

j) Que, de usarse, las inmovilizaciones físicas solamente se empleen en casos excepcionales de extrema gravedad y peligro inminente para los menores, personal del centro u otros menores, y que las mismas queden justificadas y registradas.

k) Que se dote al personal que efectúa las inmovilizaciones físicas de formación adecuada que les proporcione los conocimientos y experiencia necesaria para no causar daños físicos a los menores.

C) Sobre la información a los menores:

l) Que se facilite a los menores, por escrito y de forma clara y explícita, cuáles son sus derechos y deberes durante su estancia en el COA.

D) Sobre la información a los padres:

m) Que se proporcione a los padres o responsables familiares de los menores ingresados la información necesaria sobre la vida de su hijo en el COA, se les facilite el Reglamento de Régimen Interno del centro y se les permita el acceso organizado a las instalaciones del centro si las desean visitar.

E) Sobre las comunicaciones telefónicas:

n) Que los menores del COA puedan llevar a cabo sus llamadas telefónicas de modo que se garantice su derecho a la intimidad personal y a poder hablar libremente con sus familiares. Se recuerda que el artículo 18.3 de la Constitución garantiza el secreto de las comunicaciones telefónicas de las personas, salvo resolución judicial.

F) Sobre el derecho a formular reclamaciones a instancias exteriores:

ñ) Que se establezcan los medios necesarios para que los menores, libremente, puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones y quejas a instancias exteriores conforme al ordenamiento jurídico y puedan canalizar, de forma real y efectiva, estas reclamaciones y quejas, tanto sobre el funcionamiento del centro, como sobre el trato que se les da en el mismo.

G) Evaluación de una alternativa a los COA:

o) Que el Departamento de Políticas Sociales analice en profundidad una alternativa diferente a los Centros de Observación y Acogida, o a su modelo de gestión actual, para que los menores puedan ser valorados de forma previa y acogidos en otros recursos o de forma más acorde a sus necesidades y en donde se garantice mejor el ejercicio de sus derechos.

Aceptada.

114/08

En relación con la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social:

- Formular al Departamento de Políticas Sociales las siguientes propuestas de mejora del sistema de protección de la infancia y la adolescencia:

A) Planificación y evaluación.

1. Que se agilice el inicio y la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social, correspondiente a los próximos años, y que para dicha planificación se valore tomar en consideración y, en su caso, se reflejen los resultados del análisis y evaluación del Plan de Atención anterior (2002), todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

2. Que, en desarrollo del artículo 6.5 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, con carácter previo a la elaboración del referido II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, se proceda a una evaluación pública de la actual situación del bienestar de la población infantil de Navarra, determinando las necesidades que a la misma afecten.

3. Que, en desarrollo del artículo 6.4 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección a la infancia y a la adolescencia, se establezca y se mantenga actualizado un sistema de evaluación de la eficacia y la calidad de los recursos y procedimientos específicos para el desarrollo de las actuaciones previstas en la citada Ley Foral, y que dicho sistema incluya indicadores que se ajusten a los conceptos y categorías que emplea dicha Ley Foral, permitiendo el tratamiento homogéneo y estable en el tiempo de dichos indicadores.

4. Que se realicen evaluaciones sobre el grado de ejecución del II Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social que se apruebe, elaboradas por la Comisión de Seguimiento que se articule, y que dichas evaluaciones se pongan a disposición de las instituciones y personas que lo soliciten.

B) Simplificación de procesos.

5. Que se adopten medidas tanto de simplificación de los procesos relacionados con la atención y protección del menor, para que estos sean ágiles y prácticos, como de eliminación de la burocracia que no sea estrictamente necesaria.

C) Reorganización de personal.

6. Que se redistribuya el personal de las distintas unidades del INAFI y, si fuera necesario, se dote de más personal a este organismo público, todo ello con el fin de aliviar la carga de trabajo que se afirma que presentan las secciones del INAFI encargadas de la protección del menor.

A tal efecto, se recomienda que se agilicen las medidas de organización que está llevando a cabo el INAFI desde el año 2013, en lo que respecta a su personal y a los procesos de trabajo.

D) Cooperación e intercambio de información. Trabajo en red.

7. Que se profundice en la mejora de los mecanismos y medidas de cooperación y coordinación interadministrativa entre los servicios sociales de base, los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) y las unidades de protección y promoción al menor del INAFI, de tal modo que puedan intercambiar información y conocer los unos las gestiones que desarrollan cada uno de los

otros en sus respectivos ámbitos de competencia en lo que se refiere a la protección y atención a las personas menores de edad, sin perjuicio de adoptarse las garantías de confidencialidad que en cada caso procedan en el intercambio de dicha información.

8. Que se profundice en la implantación de un sistema de coordinación planificado (en su caso, con reuniones periódicas preestablecidas, o mediante otras herramientas que sirvan a tal fin) entre los servicios sociales de base, las EAIA y la unidad o unidades del INAFI para la protección y atención al menor, dotando a este sistema de coordinación del necesario personal técnico y recursos materiales.

Dicho mecanismo de coordinación debería garantizar la comunicación en red y el intercambio recíproco y fluido de información sobre las actuaciones realizadas con los menores y sus familias, así como el conocimiento por los servicios sociales del estado actualizado del proceso en todo momento (derivaciones a otros recurso, intervenciones, objetivos tratados, planes de caso, vuelta de los menores a casa por mayoría de edad u otros motivos, ingresos en COA...).

9. Que se establezca un sistema de información integral, compartido por todos los servicios sociales de los tres niveles administrativos públicos que trabajan con la infancia y la adolescencia, que proporcione con agilidad y eficacia datos fiables relativos a la protección y atención a los menores, dotado de un programa informático común, válido y eficaz, específico y adecuado a los distintos procedimientos y situaciones que puedan darse en todos los casos, que recoja todas las cuestiones de mayor interés (por ejemplo, altas, bajas, derivaciones, malos tratos, alarmas, controles de tiempos y plazos, visitas ...) y del que puedan extraerse, cuando sea necesario, los datos estadísticos requeridos.

En concreto, deberían implantarse medidas para que los servicios sociales de base puedan conocer de manera efectiva el alcance y el momento de la intervención del INAFI.

10. En particular, se recomienda al Departamento de Políticas Sociales que se dote de los programas informáticos necesarios que le impiden hoy superar la dificultad -que afirma que existe- para obtener datos constantes y exactos y poner a disposición de los organismos que lo soliciten información y datos con diferentes desgloses y nivel de protección.

También se recomienda que se agilice el proceso de la reelaboración y actualización de la base de datos y fichas de acceso que permitan la recopilación de datos para poder atender las solicitudes que por parte de diferentes organismos se demandan.

Se hace preciso, a juicio de esta institución, que el Departamento y el INAFI cuenten con un método racional de explotación de los datos que se recaban sobre los distintos supuestos y expedientes de situación de las personas menores de edad, de tal modo que los gestores y las unidades de protección y atención al menor puedan acceder tanto a los distintos expedientes, como extraer estadísticas que les permitan -o permitan a terceros- realizar estudios, investigaciones y comprobaciones.

E) Valoraciones.

11. Que se evalúe en profundidad la coexistencia o sucesión de valoraciones del mismo caso (del mismo menor y de sus circunstancias) en los diversos niveles de atención del sistema de protección del menor (servicios sociales de base, EAIAS e INAFI), evitando en todo lo posible la ralentización del proceso y, en su caso, de la intervención subsiguiente.

En este sentido, se hace preciso arbitrar medidas para garantizar que unas y otras valoraciones, del nivel primario y del especializado, tengan carácter complementario, en el marco de las respectivas competencias, sin trámites redundantes o que supongan, materialmente, una revisión de lo ya actuado y valorado.

G) Recursos, plazas y listas de espera.

12. Que se reevalúen los recursos con que debe contar el sistema de protección de los menores de Navarra, para que este sea efectivo y esté adaptado a las demandas actuales o las potenciales que puedan apreciarse, y que se reduzcan lo antes posible, dotando al sistema de los medios personales, presupuestarios y materiales necesarios, las listas de espera para poder acceder los menores a los distintos recursos existentes.

En particular, debería estudiarse la adopción de medidas tendentes a superar las actuales carencias detectadas.

Según afirman los servicios sociales de base, el PEIF, que posibilita la presencia de un educador familiar en domicilios de menores en situación de desprotección moderada, estaría totalmente desbordado, con listas de espera de un número importante de familias, y tardando meses, con lo que puede agravarse la situación entre tanto y, finalmente, tener que intervenir tarde y por vía de urgencia.

El INAFI acepta que actualmente hay una deficiencia de plazas en los Centros de Observación y Acogida y en el Programa PEIF, si bien señala que se están adoptando las medidas oportunas para aumentar el número de familias beneficiarias en el segundo, así como para cambiar el modelo de asistencia en los COA que permita abarcar la demanda actual.

También debería analizarse una alternativa diferente a los Centros de Observación y Acogida, o a su modelo de gestión actual, para que los menores puedan ser valorados de forma previa y acogidos en otros recursos o de forma más acorde a sus necesidades y derechos.

H) Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIA).

13. Que se impulse el despliegue de todos los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia previstos para Navarra, dotándolos de los medios económicos y técnicos suficientes para que puedan realizar su función, conforme a las previsiones del I Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social (2002). Según los datos a los que esta institución ha tenido acceso, y de ser ciertos, faltarían por implantar los EAIA del área noroeste de Navarra, del área noreste de Navarra y del área de la comarca de Pamplona.

I) Formación del personal.

14. Que se propicie la mejora de la formación de todas las personas que intervienen en la promoción, protección y atención a la infancia y adolescencia, principalmente en dos aspectos: a) en la formación de las pautas para actuar en los casos de su competencia, y b) en el intercambio de información y conocimientos con los demás niveles (servicios sociales de base, EAIA e INAFI) en los distintos casos en que intervienen.

Aceptada.**• Al Departamento de Derechos Sociales****EXP. 15/276**

En relación con el trato y servicio dados a la autora de la queja en dos centros de observación y acogida:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que garantice la continuidad de los tratamientos médicos que reciban las menores que ingresen en centros de observación y acogida, incluidos los tratamientos anticonceptivos, y que, en su caso, de haber causa para

ello, la interrupción o modificación de la prescripción sea fundada con arreglo a criterios médicos.

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que adopte medidas de mejora de la coordinación entre los ámbitos escolar y de protección de menores, a fin de que el ingreso en los centros de observación y acogida no perjudique el desarrollo escolar de los menores afectados.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/345

En relación con la denegación de abono del 50% de la ayuda para la atención a domicilio que percibe su exesposa para la permanencia en el domicilio de su hijo, sobre el que ostenta la custodia compartida:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2016) que abone a los representantes legales del menor al que se refiere la queja la ayuda para la permanencia en el domicilio en el porcentaje que corresponda, según el tiempo en que cada progenitor tenga la guardia y custodia del menor.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/348

En relación con la denegación de la solicitud de revocación de la situación de desamparo del hijo menor y el cese de su acogimiento, así como por la negativa de ampliación de visitas al menor en Pamplona:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que facilite las relaciones y el contacto entre los autores de la queja y su hijo, incrementando el número de las visitas, y en la medida de lo posible, y respetando el interés superior del menor, las mismas se puedan ir realizando paulatinamente también en Pamplona, salvo que se acredite de modo razonado y suficiente que el interés superior del niño descarta tales desplazamientos.
- Recordar el deber legal que a autoridades y funcionarios incumbe de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándolos en todo momento con respeto, deferencia y cortesía.

Cerrada por otros motivos.

• **A los Departamentos de Derechos Sociales, de Educación y de Salud**

EXP. 15/339

En relación con la situación de desamparo en la que se encuentran las familias de niños adoptados, por falta de atención especializada:

- Sugerir a los Departamentos de Salud, de Educación y Derechos Sociales (legislatura 2015-2019) que, conjuntamente con representantes de familias de niños y niñas adoptadas y con los expertos que consideren más oportuno, organicen un foro de encuentro en el que analicen y debatan los problemas que padecen estos niños o que puedan padecer, y propongan las soluciones y recursos que vean más propicios para atender sus necesidades derivadas del hecho de la adopción, valorando incluso:

- a) La posibilidad de otorgar ayudas económicas en el caso de que no fuera posible satisfacer las necesidades con los recursos públicos existentes, si ello fuera menester, y
- b) La sugerencia del Departamento de Derechos Sociales de que los centros educativos incorporen una unidad didáctica específica en materia de acogimiento y adopción, a fin de que tanto profesores, como alumnos y padres, sean conocedores de la especial realidad que subyace en los procesos de acogimiento y adopción.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Ayegui**

EXP. 15/241

En relación con el posible maltrato psicológico y físico que están recibiendo dos menores por parte de su madre, con quien conviven la mayor parte del tiempo tras la separación de sus padres:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que el servicio social de Ayegui valore la eventual situación de desprotección o riesgo en que se encuentran los menores aludidos en la queja y, de ser preciso, adopte o inste las medidas que correspondan para garantizar plenamente sus derechos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

D) Protección e integración de personas con discapacidad.

• **Al Departamento de Políticas Sociales**

EXP. 14/670

En relación con la declaración de desprotección del hijo de la promotora de la queja y el ingreso de este en un centro residencial:

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, y atendiendo al interés superior del menor, adopte las medidas pertinentes que puedan propiciar la revocación de la declaración de desamparo del hijo de la autora de la queja, y, en definitiva, el retorno con su familia.

Aceptada.

EXP. 15/146

En relación con la falta de la entrega de la tarjeta acreditativa de discapacidad y el tratamiento de los datos personales de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que remita, tanto la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, como otros documentos que se envíen a sus titulares, al domicilio que estos hayan indicado expresamente para ello con anterioridad.
- Recomendar al mismo Departamento que las sucesivas notificaciones de actos que se realicen en el futuro a la promotora de la queja por el Departamento no se vinculen con el expediente de renta de inclusión social solicitado por un tercero.

- Recomendar al Departamento que agilice lo máximo posible la remisión a la autora de la queja del envío de su nueva tarjeta acreditativa de la discapacidad a la dirección, comunicada por ella al Departamento en varias ocasiones con suficiente antelación.

Aceptada.

EXP. 15/166

En relación con el pago del servicio prestado a la hermana de la promotora de la queja, afectada por una enfermedad mental grave, en un centro psicogeriátrico:

- Recomendar al Departamento que abone la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial que, por razón de su enfermedad mental grave, corresponde a la hermana de la autora de la queja.

Aceptada.

- **Al Departamento de Políticas Sociales y al Departamento de Salud**

EXP. 14/761

En relación con la reducción del grado de discapacidad, con efectos de junio de 2014, y por las consecuencias que de ello se derivarían en un concurso-oposición del puesto de trabajo de Enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas precisas para propiciar el nombramiento de la promotora de la queja, toda vez que superó el concurso-oposición por el turno de personas con discapacidad y se ha visto afectada por una duración excesiva del proceso selectivo.
- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que revoque y deje sin efecto el reconocimiento del grado de discapacidad del 20% que ha motivado la queja de la interesada y que, cuando menos, mantenga el grado del 35% reconocido desde 2011 hasta junio de 2014, al no apreciarse causa que justifique la minoración.

No aceptada por el Departamento de Salud.

Aceptada por el Departamento de Políticas Sociales.

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/467

En relación con la reclamación de una cantidad de dinero en concepto de mensualidades impagadas a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, correspondiente al servicio prestado en el centro de atención a personas con discapacidad:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que, para el año 2014, aplique a la hija de la autora de la queja una aportación mensual por el servicio prestado en el centro al que acude, con los efectos que de ello se deriven, incluido, en su caso, el de revocación de la resolución determinante de la queja, o el de minoración de su cuantía.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/307

En relación con la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, por la falta de contestación a tres instancias presentadas relativas a: la venta de un inmueble, el trato dispensado por una persona de la Fundación, y una solicitud de cita con una Trabajadora Social para tratar un tema de salud mental de la exesposa del promotor de la queja, cuya tutela ejerce la Fundación:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, procediendo, si no lo ha hecho ya, a contestar a las presentadas por el promotor de la queja.
- Recordar el deber legal que a autoridades y funcionarios incumbe de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto, deferencia y cortesía.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Fomento**

EXP. 15/340

En relación con la inexistencia de una rampa para el acceso de discapacitados en el autobús de línea interurbano que cubre el trayecto entre Cintruénigo y Tudela:

- Recomendar al Departamento que exija, a la empresa que cubre el servicio de transporte público interurbano en autobús entre las localidades de Cintruénigo y Tudela, que todos los vehículos que presten dicho servicio estén adaptados a personas con movilidad reducida.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

E) Protección a las personas mayores de edad.

- **Al Departamento de Políticas Sociales**

EXP. 15/87

En relación con el aumento en la aportación que debe realizar la madre de la promotora de la queja por la plaza concertada que ocupa en una residencia:

- Recomendar al Departamento que mantenga a la madre de la autora de la queja la aportación que venía abonando hasta diciembre de 2014, por la recepción del servicio prestado en el centro residencial para personas con discapacidad en que se encuentra, al no apreciar causa jurídica que motive el incremento producido (hasta más del cuádruple de la cuantía inicial).

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/111

En relación con la reducción (y reclamación) a la madre de la promotora de la queja de la cuantía de la prestación vinculada al servicio de atención residencial que venía percibiendo:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la reducción de la cuantía de la ayuda económica vinculada al servicio de atención residencial que recibe la madre de la autora de la queja.
- Recomendar al Departamento que, en todo caso, de sostenerse que procede la reducción, se aplique de forma no retroactiva, dejando sin efecto, la reclamación de cantidades indebidamente percibidas contenida en la citada resolución.
- Recordar al Departamento el deber legal de oír a los ciudadanos antes de adoptar decisiones que les sean desfavorables, incluidas las reclamaciones de reintegro de ayudas.

No aceptada.

EXP. 15/126

En relación con la reclamación de deuda de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, dirigida frente a la herencia yacente del suegro del promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que minore la reclamación de deuda dirigida a la herencia yacente del suegro del promotor de la queja, atendiendo a la cuantía que justifica el interesado.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/139

En relación con la errónea valoración económica realizada al padre del promotor de la queja, a efectos de una reducción de la cuota que satisfacía en la residencia en la que residía, así como a la falta de contestación a una solicitud de copia del expediente o evaluación económica realizada:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que se le formulen, y recomendarle que proceda, si no lo ha hecho ya, a facilitar la documentación solicitada por el promotor de la queja.

Aceptada.

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/450

En relación con el aumento en la cantidad a satisfacer por la estancia en una residencia:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que evite incrementos excesivos y desproporcionados en el precio público de las plazas de atención residencial, revisando a tal efecto los criterios de fijación de precios aprobados por acuerdo de la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas, y, en el caso concreto objeto de queja, que se corrija la desproporcionada subida operada en el precio de la plaza ocupada por el interesado.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Barillas**

EXP. 15/128

En relación con la falta de contestación a una solicitud relativa a la situación del bar de una asociación de jubilados:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluida la referida en la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que analice las quejas presentadas respecto al bar a que se alude en la queja y que, en su caso, adopte las medidas que correspondan para garantizar su funcionamiento conforme a la legalidad.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de San Martín de Unx**

EXP. 14/876 - Mediación

En relación con la falta de entrega de determinada documentación relativa a una residencia de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que convoque una reunión entre familiares de usuarios de la residencia en cuestión y representantes municipales, al objeto de conocer directamente la opinión de dichos familiares acerca del funcionamiento del servicio público prestado.

Aceptada.

EXPS. 15/92 y 15/235

En relación con la deficiente atención prestada en la residencia de la localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore ordenar medidas correctoras en la gestión de la residencia, dada su titularidad sobre el servicio público prestado, a fin de garantizar el derecho de los usuarios a una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con sus necesidades específicas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

AO. 15/20

En relación con el funcionamiento y la atención a sus residentes en una residencia de San Martín de Unx:

- Valorar, en términos globales, como adecuada con los derechos de los residentes, la gestión de la residencia Santa Zita de San Martín de Unx.
- Sin perjuicio de lo anterior, formular las siguientes recomendaciones, tanto al Ayuntamiento de San Martín de Unx, como a la empresa gestora de la residencia:
 - Sobre las **instalaciones del centro**:

Que se adopten cuanto antes las medidas necesarias para proceder al arreglo de los timbres de llamada de habitaciones y baños de los residentes que no funcionen o que

funcionen de manera defectuosa, por tratarse de un elemento de seguridad que debe estar en correcto estado de funcionamiento.

- Sobre la **información facilitada por el centro a los residentes y familias:**

Que se garantice el derecho a la información del residente, de su tutor legal o de sus familiares, cuando lo soliciten, a facilitar el acceso directo al Plan de Atención Individualizada o cualquier otro informe médico o similar sobre la situación y proceso del residente.

- Sobre los **horarios de los residentes:**

Que se adopten las medidas necesarias para garantizar una atención personalizada e individualizada a los residentes, teniendo en cuenta sus necesidades específicas, lo que incluye disponer de flexibilidad, dentro de lo razonable, a la hora de acostar y levantar a los residentes.

- Sobre la **aplicación de sujeciones físicas:**

Que, en la aplicación de las sujeciones físicas, se esté a las determinaciones del Decreto Foral 221/2011, de 30 de septiembre, de uso de sujeciones físicas y químicas en los servicios sociales de Navarra, y que se prescriban tales sujeciones físicas como último recurso tras haberse intentado otras alternativas previamente.

Aceptada.

F) Protección a las personas en situación de dependencia.

- **Al Departamento de Políticas Sociales**

EXP. 14/972

En relación con una nueva minoración de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial reconocida a la madre de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la resolución objeto de queja, por la que se disminuye la prestación de una persona que ha pasado de dependiente severa a gran dependiente.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.4. Bienes de las Administraciones públicas.

- **Al Ayuntamiento de Artazu**

EXP. 14/958

En relación con investigación y, en su caso, defensa y recuperación de un terreno que el promotor de la queja considera de dominio público:

- Sugerir al Ayuntamiento que tramite un expediente de investigación acerca de la titularidad de la franja de terreno aludida en la queja, conforme a la Ley Foral de la Administración Local de Navarra y al Reglamento de bienes de las entidades locales de Navarra.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Esteribar**

EXP. 15/550

En relación con el inicio del apeo y deslinde del antiguo camino que cruza unas parcelas de Ilarratz:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que declare la caducidad del expediente de deslinde objeto de queja, con los efectos que de ello se deriven.

Pendiente de respuesta.

EXP. 15/554

En relación con el inicio del apeo y deslinde del “antiguo camino de la Abadía”, al afectar a parte de las parcelas de los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que declare la caducidad del expediente de deslinde objeto de queja, con los efectos que de ello se deriven.

Pendiente de respuesta.

EXP. 15/577

En relación con la falta de contestación a las solicitudes de información sobre el proceso de deslinde llevado a cabo en el Concejo de Ilarratz:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver expresamente la solicitud de información presentada por la autora de la queja, e instarle a que, en relación con las cuestiones que se suscitan, sean abordadas con la máxima transparencia posible y en favor a priori del derecho de acceso a la información pública.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.5. Cultura

- **Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud**

EXP. 15/489

En relación con la falta de contestación a una instancia presentada por la promotora de la queja en la Sección de Arqueología del anterior Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, relativa a la calificación de yacimiento arqueológico de una parcela sita en Larraga:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de informar y orientar a los ciudadanos de los requisitos jurídicos o técnicos de las solicitudes que pretendan realizar, así como del plazo de resolución.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Burlada**

EXP. 14/946

En relación con la falta de contestación a sus solicitudes referentes a la gestión del bar de la Casa de Cultura:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver y notificar las peticiones que le dirijan los ciudadanos, incluidas las aludidas en la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que considere que, en el contrato de arrendamiento del bar de la Casa de Cultura de Burlada, el promotor de la queja actuó en representación de una sociedad entonces en creación, y que entienda las actuaciones relativas al contrato con dicha sociedad, accediendo, por tanto, a las solicitudes del autor de la queja (información de eventos, copia del contrato y destino de los recibos).

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 15/639

En relación con una exposición en una sala del Ayuntamiento:

- Sugerir que, por los órganos municipales competentes (legislatura 2015-2019), se garantice que los contenidos de las exposiciones artísticas que se autoricen en los locales y salas de titularidad municipal, sin perjuicio de la libertad de creación y expresión artística de los autores que expongan, tienen en cuenta las creencias religiosas, las distintas sensibilidades y el pluralismo de la sociedad pamplonesa y, en su caso, respetan los derechos de terceras personas, adoptando, cuando proceda, las medidas más oportunas en pro de una mejor convivencia.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.6. Deporte.

- **Al Ayuntamiento de Burlada**

EXP. 14/839

En relación con las dificultades que tienen los ciudadanos para utilizar los cuatro polideportivos existentes en Burlada, así como por la falta de contestación a una instancia presentada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, y recomendarle que proceda, sin más demora, a contestar a la instancia presentada por el promotor de la queja.
- Sugerir que se estudie en profundidad el sistema de utilización de las instalaciones deportivas municipales, valorando la posibilidad de reservar determinadas horas para el uso libre de los ciudadanos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.7. Derecho Civil Foral de Navarra.

- **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

AO15/29 – Sugerencia normativa

En relación con el primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019), que valore, previo estudio, debate e informe en su caso del Consejo Asesor de Derecho Civil Foral de Navarra, la adopción de las iniciativas oportunas para que se modifique por el Parlamento de Navarra el primer párrafo de la ley 257 de la Compilación de Derecho Civil Foral de Navarra, que regula la adquisición del usufructo legal de fidelidad, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos y, en particular, para las mujeres viudas.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.8. Educación**A) Planificación educativa.**

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/164

En relación con la exclusión de los alumnos de 3º de ESO de modelo D de la convocatoria del Programa de Intercambio Recíproco para el curso académico 2015-2016:

- Sugerir al Departamento que continúe realizando gestiones para que los alumnos del modelo D puedan realizar una inmersión lingüística y cultural en centros educativos franceses.

Aceptada.

AO 15/15

En relación con instrucciones o criterios de gestión remitidos desde los servicios centrales del Departamento a los centros para la adquisición de libros de texto por los centros:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que estudie la posible contradicción normativa entre los artículos 6 y 16.2 del Reglamento de la Ley Foral 6/2008, de 25 de marzo, de financiación del libro de texto de la enseñanza básica, aprobado por el Decreto Foral 61/2010, de 27 de septiembre, y el artículo 2.1 de dicha Ley Foral 6/2008, de 25 de marzo, y de ser los primeros contrarios a la ley, actúe en consecuencia.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise la validez jurídica de las instrucciones o criterios de gestión remitidos desde los servicios centrales del Departamento a los centros escolares para la adquisición de libros de texto por estos, por considerar que tales instrucciones pueden discriminar injustificadamente a las librerías en relación con las editoriales.

Aceptada.

B) Educación infantil.**• Al Departamento de Educación****EXP. 15/265**

En relación con la necesidad de un cuidador para el hijo del promotor de la queja, de tres años de edad, que sufre diabetes mellitus tipo 1:

- Sugerir al Departamento que valore favorablemente la solicitud de asignar un cuidador al centro en que ha sido admitido el hijo de la autora de la queja, a fin de atender la necesidad específica que presenta o colaborar en dicha atención.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/425

En relación con la distribución de los grupos de educación infantil para el curso 2015/2016, acordada por la dirección del centro educativo al que asisten:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, por parte del órgano administrativo que corresponda, a la mayor brevedad posible, se mantenga una reunión con el grupo de padres y madres de alumnos del CP Sarriguren IP promotores de la queja, a fin de:
 - o Si fuera todavía pertinente, explicar con un grado de detalle suficiente los motivos de la decisión de distribución de alumnos de educación infantil adoptada para el curso 2015/2016.
 - o Explicar las previsiones de organización o distribución de los alumnos para el próximo curso 2016/2017, procurando resolver las dudas o inquietudes que expresan los interesados.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Ayuntamiento de Ablitas**EXP. 15/333**

En relación con la denuncia del contrato de gestión de la escuela infantil de dicha localidad y por la falta de resolución de una reclamación que interpusieron los promotores de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los autores de la queja en enero de 2015, y de notificar la resolución que proceda.
- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la denuncia del contrato adjudicado, para la gestión de la escuela infantil municipal, al no apreciarse razones de interés público que justifiquen la extinción.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Ayuntamiento de Betelu

EXP. 15/142 - Mediación

En relación con la inadmisión del hijo de los promotores de la queja en una escuela infantil durante dos años consecutivos:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore favorablemente la admisión del hijo de los promotores de la queja en la Escuela Infantil de su elección.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

EXP. 14/990 - Mediación

En relación con el trato recibido por parte del Ayuntamiento, en relación con una deuda contraída con la escuela infantil:

- Sugerir al Ayuntamiento de que valore la posibilidad de conceder un aplazamiento de deuda a la autora de la queja, correspondiente a la cantidad impagada por el servicio prestado a su hijo en una escuela infantil municipal, paralizando el expediente de apremio incoado.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Huarte**

EXP. 15/460

En relación con la adjudicación del servicio de escuela infantil de 0-3 años de Huarte a una empresa y la negativa del Ayuntamiento a devolver las matrículas:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que devuelva, sin demora ni recargo, el importe de la matrícula de la escuela infantil 0-3 años del municipio, correspondiente al curso 2015-2016, a las familias que así se lo soliciten.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

C) Admisión en centros educativos.

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/216 - Mediación

En relación con la inadmisión del hijo de los promotores de la queja en los centros escolares solicitados:

- Sugerir al Departamento de Educación que valore favorablemente la admisión del hijo de los autores de la queja en el colegio público Ermitaberri de Burlada.

Aceptada.

EXP. 15/563 - Mediación

En relación con la inadmisión del hijo de la autora de la queja en la modalidad de "Artes Gráficas" de la FP Básica:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore admitir al hijo del autor de la queja en la opción de escolarización de "Artes Gráficas" de la FP Básica escogida, habida cuenta de la situación excepcional del menor, ampliando, si fuere preciso, las plazas disponibles.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/667 - Mediación

En relación con la situación de la hija de la promotora de la queja, de nueve años de edad, actualmente alumna de un colegio de Pamplona:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, dada la actual situación de la niña, reflejada en dos informes psicológicos, y la voluntad del colegio de destino de admitirla, autorice el cambio a dicho centro, de tal forma que pueda incorporarse al mismo una vez finalizadas las vacaciones escolares navideñas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

D) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales.

• **Al Departamento de Educación**

EXP. 14/980

En relación con la denegación de una beca de residencia para el hijo de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que conceda la beca por residencia, solicitada por la autora de la queja, correspondiente al régimen residencial en que su hijo se encuentra en un centro de educación especial.

No aceptada.

EXP. 15/107

En relación con la negativa a incrementar el apoyo específico (cuidador y logopedia) a su hija, y por la falta de información sobre el resultado de la valoración del Centro de Recursos de Educación Especial:

- Recomendar al Departamento que proporcione a la autora de la queja los informes realizados por el CREENA acerca de la necesidad de atención escolar de su hija.
- Sugerir al Departamento que, a través de los órganos competentes (colegio, CREENA...), se reevalúe la atención de necesidad específica que precisa la hija de la autora de la queja, de tres años de edad, con una valoración actualizada, en función de su desarrollo y evolución durante los meses de curso escolar transcurridos, y, en su caso, se incremente el apoyo actualmente prestado.

No aceptada.

EXP. 15/119

En relación con la falta de contestación a las solicitudes de aumento de las sesiones individuales de logopedia que recibe el hijo del promotor de la queja, alumno de un colegio público de educación infantil y primaria:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluidas las presentadas por el autor de la queja.
- Recomendar al Departamento que restablezca las dos horas de logopedia semanales que se prestaban al hijo del autor de la queja, de tres años de edad, al inicio del curso 2014/2015, no apreciándose motivos que justifiquen la supresión o minoración.

No aceptada.

EXP. 15/127

En relación con la negativa del Servicio de Inspección del Departamento de Educación y del CREENA para atender la situación del hijo de la promotora de la queja en el ámbito educativo:

- Sugerir al Departamento que, desde el instituto de enseñanza secundaria, con el apoyo del Equipo de Altas Capacidades del CREENA, se realice un seguimiento más intenso del hijo de la autora de la queja, adoptando las medidas que procedan, valorándose, incluso, siempre que la familia así lo desee, una valoración psicopedagógica adicional, dados los resultados dispares de las valoraciones realizadas hasta ahora.

Aceptada.

EXP. 15/419 - Mediación

En relación con la escolarización del hijo de la autora de la queja en un centro de educación especial:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que continúe los contactos con los autores de la queja para ver si, por el conjunto de las circunstancias concurrentes, es posible finalmente la escolarización en el centro de la elección de los padres en lugar de en el centro de educación especial asignado por el Departamento.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

E) Bachiller y formación profesional.

• **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/123

En relación con la falta de contestación a una solicitud realizada por la promotora de la queja, en referencia a su calificación de matrícula de honor en bachillerato:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluida la aludida en la queja.
- Recomendar al Departamento que arbitre, con carácter retroactivo, una ayuda económica que incluya los casos como el expresado en la queja, de forma que todos aquellos alumnos que obtengan matrícula de honor en las enseñanzas de bachillerato cursadas en centros públicos o privados en Navarra puedan acceder a un similar beneficio económico, con independencia de que inicien o no estudios superiores en centros correspondientes al ámbito de gestión de precios públicos de la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

EXP. 15/488

En relación con la imposibilidad para matricularse en un curso de Bachiller de Artes Escénicas antes del comienzo de las clases:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que adopte las medidas precisas para garantizar que las decisiones de admisión en los centros educativos, incluidas las del periodo extraordinario, sean comunicadas a los interesados con razonable antelación al día de inicio de las clases.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

F) Servicios complementarios de transporte y comedor escolar.

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/210

En relación con el sorteo de plazas del servicio de comedor en un colegio público para los nuevos alumnos (primero de educación infantil):

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para garantizar que todos los alumnos del colegio público afectado admitidos en primero de educación infantil puedan recibir el servicio de comedor escolar por igual.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Huarte**

EXP. 15/507

En relación con la no concesión de ayuda al comedor escolar para el hijo de la promotora de la queja de once años:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que otorgue una compensación económica de comedor a la familia de la autora de la queja, para que su hijo pueda seguir utilizando el servicio de comedor del colegio público al que acude.

Pendiente de respuesta.

EXP. 15/363

En relación con la exigencia de devolución de una beca de transporte percibida en el año 2011 por la hija de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto el reintegro de la beca de transporte concedida a la hija de la autora de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

G) Convivencia escolar.

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 14/929

En relación con la sanción impuesta al hijo de la promotora de la queja en un Instituto de Enseñanza Secundaria Obligatoria, que conllevó la expulsión de aquél del centro por cinco días:

- Recomendar al Departamento que se revise el expediente disciplinario objeto de queja, por considerar que la resolución dictada es contraria al ordenamiento jurídico, revocando, en consecuencia, esta.

No aceptada.

EXP. 15/171

En relación con las sanciones que un colegio público ha impuesto al hijo de los promotores de la queja, de cinco años de edad, consistentes en el traslado definitivo a otra aula y en la suspensión del derecho a la utilización del servicio de comedor hasta la finalización del curso académico, por la supuesta comisión de unos hechos que el menor niega haber cometido y que no fueron presenciados ni por un tutor, ni por un profesor del centro escolar:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para que se dejen sin efecto las medidas correctoras impuestas al hijo de los autores de la queja, de cinco años de edad, por ausencia del principio de culpabilidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/229

En relación con la tramitación de un expediente disciplinario a su hija, alumna de un colegio público:

- Recomendar al Departamento que anule y deje sin efecto la resolución dictada en el expediente disciplinario objeto de queja, al no haberse acreditado la conducta infractora que se imputa a la alumna.
- Recomendar al Departamento que, si no se ha hecho, se facilite a los autores de la queja una copia íntegra del expediente disciplinario tramitado frente a su hija, y que se resuelva expresamente sobre los escritos que hayan presentado.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/264

En relación con la sanción impuesta al promotor de la queja por parte de la dirección de una Escuela Politécnica, a raíz de una discusión con la directora del centro:

- Recomendar al Departamento de Educación (legislatura 2015-2019) que anule y deje sin efecto la resolución dictada en el expediente disciplinario objeto de queja, al no haberse acreditado las conductas infractoras que se imputan al alumno.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/311

En relación con la sanción impuesta al hijo del promotor de la queja, alumno de un colegio concertado, consistente en no poder acudir al viaje de fin de curso:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas pertinentes para dejar sin efecto el expediente disciplinario objeto de queja, al no concurrir la conducta infractora imputada al alumno.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/418

En relación con la decisión de que la hija de la promotora de la queja, de diez años de edad, repita curso, así como por la falta de comunicación por escrito de la decisión adoptada y de las vías de reclamación:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que garantice el derecho de la autora de la queja a reclamar por escrito frente a la decisión de que su hija repita curso, posibilitando la presentación y tramitación debida del correspondiente escrito de reclamación ante el centro.
- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, con motivo de la reclamación escrita, reconsidere en profundidad la decisión de repetición de curso objeto de queja, teniendo en cuenta la naturaleza excepcional de la repetición y su subsidiariedad respecto a la adopción de medidas de refuerzo o de apoyo educativo, así como la oposición que muestra la familia y el criterio desfavorable del informe psicológica que aporta, valorando, en particular, si las medidas ordinarias de refuerzo o apoyo específico adoptadas durante el curso han sido suficientes y proporcionadas.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

H) Enseñanzas universitarias.

- **A la Universidad Pública de Navarra**

EXP. 14/896

En relación la desestimación de la solicitud de matrícula como estudiante a tiempo reducido:

- Recomendar a la Universidad que autorice la matriculación a tiempo reducido solicitada por el interesado.

No aceptada.

EXP. 15/211

En relación con la interpretación normativa que hace la Universidad Pública de Navarra de la disposición transitoria del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de junio de 2008, que le excluye de optar a los Premios Extraordinarios del curso académico 2013-2014, en igualdad de condiciones que el resto de promociones de estudiantes:

- Recomendar a la Universidad que, bien convoque permisos extraordinarios para aquellos licenciados que hayan finalizado sus estudios universitarios en el curso académico 2013-

2014, bien les permita concurrir en la convocatoria aprobada por la Resolución 15/2015, de 8 de enero, del Rector de la Universidad Pública de Navarra.

- Recomendar a la Universidad que se admita a la autora de la queja a concurrir en la convocatoria aprobada por la citada Resolución 15/2015, de 8 de enero, del Rector de la Universidad Pública de Navarra.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra**

EXP. 15/422

En relación con la cantidad que se le exige por cambiar de carrera en la Universidad Pública de Navarra, en concepto de reconocimiento de créditos:

- Recomendar a la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Educación (legislatura 2015-2019) que promuevan y aprueben una minoración del precio público exigido por el reconocimiento de créditos a que se refiere la queja, al considerar que el mismo no ha sido debidamente justificado y resulta desproporcionado.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

I) Becas.

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/341

En relación con la denegación de una ayuda al estudio, motivada por no haber solicitado previamente la correspondiente ayuda del Ministerio de Educación:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise la denegación de la beca solicitada por la interesada, motivada en no haber solicitado la ayuda análoga al Ministerio de Educación, y que valore la concesión de la ayuda en función de los restantes criterios de aplicación previstos en la convocatoria.
- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, en el marco de las relaciones de colaboración y coordinación entre Administraciones públicas, con vistas a futuras convocatorias similares, aborde con el Ministerio de Educación la posibilidad de introducir en la convocatoria estatal de becas las especificaciones o determinaciones que correspondan a efectos de procurar clarificar el régimen aplicable a los contribuyentes navarros para el cálculo de las rentas computables (u otros conceptos económicos similares), habida cuenta de la divergencia de normas tributarias de referencia.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/456

En relación con la denegación de una ayuda al estudio, motivada por no haber solicitado previamente la correspondiente ayuda del Ministerio de Educación:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise la denegación de la beca solicitada por la interesada, motivada en no haber solicitado la ayuda análoga al Ministerio

de Educación, y que valore la concesión de la ayuda, en función de los restantes criterios de aplicación previstos en la convocatoria.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Educación y al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo**

EXP. 15/120 – Sugerencia normativa

En relación con el reintegro de una beca concedida a su hijo:

- Recomendar al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, que notifique a la interesada la anulación de la providencia de apremio dictada en relación con el reintegro de la beca de que trae causa la queja, y que resuelva a la mayor brevedad acerca de su solicitud de fraccionamiento.
- Recomendar al Departamento de Educación que, con ocasión de los expedientes de reintegro de becas que tramite, informe por escrito y de forma completa a los interesados de la posibilidad de solicitar aplazamientos o fraccionamientos, también en periodo voluntario de recaudación, y de los requisitos, trámites, etcétera, aplicables a los mismos.
- Sugerir al Departamento de Educación y al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, que promuevan una norma que contemple la no exigencia de intereses o garantías en los casos que, exigido el reintegro de una beca, se solicite un aplazamiento o fraccionamiento por causa de necesidad económica acreditada.

No aceptada.

J) Escuelas oficiales de idiomas

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/433

En relación con el cobro de una cuota de 25 euros por el uso de las instalaciones de la biblioteca de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, adicional el importe de la matrícula:

- Instar al Departamento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto la cuota cobrada en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona objeto de queja, correspondiente al servicio de biblioteca, en la medida en que la recepción del mismo o su pago no se configuren como voluntarios para los alumnos del centro.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/512

En relación con la inadmisión del hijo del promotor de la queja en un curso impartido por el Centro Navarro de Autoaprendizaje de Idiomas (CNAI):

- Instar al Departamento (legislatura 2015-2019) (en concreto, al CNAI) que ponga a disposición del interesado el convenio o contrato suscrito con la APYMA de un colegio público y la documentación complementaria que pueda constar, en cuanto la misma guarde relación con la organización de la actividad o con la admisión en esta.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).**• Al Ayuntamiento de Viana****EXP. 15/429**

En relación con la emisión de una providencia de apremio correspondiente a dos trimestres de un curso de la escuela municipal de idiomas:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que no cobre al autor de la queja el segundo y tercer trimestre del curso 2013-2014 de la escuela de idiomas, dejando sin efecto la providencia de apremio dictada.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).**K) Estudios superiores de música.****• Al Departamento de Educación****EXP. 15/34**

En relación con la denegación de la devolución del importe de la matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra:

- Recomendar al Departamento que devuelva al interesado la cantidad que abonó por su matriculación en el Conservatorio Superior de Navarra, al no llegar a recibir el servicio por una causa justificada.
- Sugerir que, en las sucesivas normas reguladoras del pago de las matrículas, se contemple de forma expresa la devolución, en casos justificados, y cuando todavía no se haya iniciado el curso, para evitar situaciones como la de este caso.

No aceptada.**AO15/10 – Sugerencia normativa**

En relación con la denegación de la devolución del importe de matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, en las normas que apruebe o, en su caso, proponga, sobre anulación de matrículas de sus centros educativos por petición de la persona matriculada, se contemple de forma expresa la devolución total o parcial, en casos justificados y según las circunstancias, de la matrícula abonada; en particular, que se contemple la devolución cuando todavía no se haya iniciado de forma efectiva el curso escolar y se constate que la persona solicitante no va a recibir el servicio o actividad al que responde dicha matrícula.

Aceptada.

5.2.9. Elecciones. Administración electoral.

- **A la Defensora del Pueblo de España**

AO15/25 – Sugerencia normativa

En relación con la imposibilidad de ejercer el derecho de voto en las elecciones al Congreso de los Diputados y al Senado que se celebrarán el próximo día 20 de diciembre de 2015, por parte de personas que viajan al extranjero con posterioridad al 21 de noviembre y las dificultades de aquellas personas de nacionalidad española residentes en el extranjero acerca de los requisitos establecidos para poder ejercer su voto:

- Que, si lo estima oportuno, formule a la Administración electoral competente o a otro órgano o incluso a las Cortes Generales, de cara a sucesivas convocatorias, alguna sugerencia, normativa o de otra naturaleza, que permita remediar la situación detectada y posibilite a los ciudadanos españoles que viajen al extranjero (muchos de ellos han podido reservar su viaje con antelación incluso a la convocatoria de las elecciones, sobre todo en el caso de viajes a países de otros continentes) ejercer efectivamente su derecho al voto, si esa es su voluntad.
- Que se analice la problemática generada por la regulación legal del artículo 75 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General y, si concluyera que tal norma podría ser perjudicial para los ciudadanos y el ejercicio de su derecho a voto, reconocido en el artículo 23 de la Constitución, o que la actual regulación se aparta de lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución (corresponde a los poderes públicos remover los obstáculos que impidan o dificultan la libertad del individuo y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política), formule a las Cortes Generales o al Ministerio competente, de cara a sucesivas convocatorias electorales, alguna sugerencia normativa que flexibilice las exigencias para el ejercicio del derecho de voto de los ciudadanos españoles que residen en el extranjero o que mejore dicho ejercicio.

5.2.10. Euskera

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/187

En relación con la falta de contestación del Equipo Directivo de un centro y del Departamento de Educación a las solicitudes de reestructuración de grupos y funciones de los orientadores de acuerdo a su especificidad lingüística, garantizando que la línea D tenga todo el itinerario docente en euskera, incluyendo las reuniones tutoriales:

- Recordar al Departamento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le presenten, y recomendarle que proceda, sin más demora, a contestar a las instancias presentadas por los autores de la queja.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que los alumnos del modelo D puedan recibir en euskera la atención por el orientador, por ser dicha lengua la de su elección en el marco educativo.

Aceptada.

- **A los Departamentos de Educación y de Salud**

EXP. 15/403 – Sugerencia normativa

En relación que con los servicios sanitarios, tanto del Centro de Salud de Etxarri-Aranatz, como del Centro de Atención a la Mujer, sean prestados en euskera, y por otra parte, que la orientación psicopedagógica en materia de educación sexual que imparten los educadores del Servicio de Atención a la Mujer, en los términos de Sakana, Larraun y Leitza-Goizueta, sea impartida en euskera:

- Sugerir a los Departamentos de Salud y de Educación del Gobierno de Navarra (legislatura 2015-2019) que adopten las medidas oportunas para garantizar lo antes posible a los autores de la queja y a los demás ciudadanos afectados su derecho a relacionarse en euskera de forma efectiva con el personal de los servicios sanitarios que se prestan en el centro de salud y en el centro de atención a la mujer de Etxarri Aranatz, y a recibir también en euskera la orientación psicopedagógica en materia de educación sexual que imparten los educadores del servicio de atención a la mujer, cuando así elijan esta lengua oficial.
- Sugerir a ambos Departamentos (legislatura 2015-2019) que, en colaboración con otros Departamentos, y si así lo consideran oportuno, impulsen las acciones que vean más precisas para que el Gobierno de Navarra adapte el contenido del Decreto Foral 203/2001, de 30 de julio, por el que se establecen los puestos de trabajo de la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos para cuyo acceso es preceptivo el conocimiento del euskera, a la realidad sociolingüística de los municipios de la zona vascófona, a las demandas de la población de esta zona y al derecho de los ciudadanos de la misma zona a ser atendidos en euskera cuando elijan esta lengua oficial.

Aceptada (Legislatura 2015-2019)

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 15/163

En relación con la remisión únicamente en castellano de una comunicación referente al programa de atención dental infantil (PADI), y por la ausencia en el listado de dentistas adscritos al mismo de una indicación de quiénes atienden en euskera:

- Sugerir al Departamento de Salud, en relación con el programa de atención dental infantil al que se refiere la queja, que:
 - a) Las comunicaciones dirigidas a ciudadanos con residencia en la zona mixta se cursen en euskera y en castellano, cuando así lo soliciten los interesados.
 - b) En el listado de centros de atención bucodental adscritos al programa mencionado, se informe a los destinatarios de aquellos dentistas que atienden en euskera cuando así lo soliciten y se disponga de tal información.

Aceptada.**EXP. 15/250**

En relación con la celebración en una localidad de la zona vascófona de las sesiones de la “Escuela de Pacientes” solo en castellano:

- Recomendar al Departamento de Salud (legislatura 2015-2019) que, en las actividades formativas que organice en la zona vascofona, como es el caso de la Escuela de Pacientes a celebrar en zona vascofona oferte, desde el inicio, la celebración de sesiones en castellano y en euskera, para su elección por parte de los ciudadanos interesados.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/354

En relación con la remisión únicamente en castellano de la información relativa al programa de prevención del cáncer de colón:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que atienda la solicitud y voluntad del autor de la queja y, por tanto, le remita las comunicaciones escritas que se le dirijan tanto en euskera, como en castellano.

Aceptada (Legislatura 2015-2019)

• **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/706

En relación con la Ordenanza municipal reguladora de la utilización y del fomento del vascuence:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atenerse a la regla de identidad de tratamiento de euskera y castellano que establece la disposición adicional segunda de la ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del euskera, y recomendarle que, con vistas a las próximas fiestas de San Fermín, vele por que los carteles dispuestos se adapten a dicha regla.

Aceptada (Legislatura 2015-2019)

EXP. 15/308

En relación con no utilizar el euskera en la publicidad de un ciclo de conferencias y la disconformidad por parte del promotor de la queja con la impartición de estas conferencias únicamente en castellano:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de que, en los folletos cuyo objeto sea anunciar una actividad de tipo cultural, deportivo, etcétera, cuando menos, los elementos de información general (lugar, fecha, hora...), figuren de modo bilingüe (en euskera y castellano).

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.11. Extranjería

• **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

EXP. 15/115

En relación con la denegación de la cancelación de sus antecedentes policiales, que le dificultan su acceso a la nacionalidad española:

- Recomendar al Departamento que proceda a cancelar los antecedentes policiales del autor de la queja actualmente obrantes en los archivos y registros de la Policía Foral de Navarra.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.12. Función pública.

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 14/993

En relación con la decisión de no renovar la comisión de servicios que tenía asignada la promotora de la queja en un instituto de enseñanza secundaria, como responsable de calidad del centro, y por no depurar las responsabilidades correspondientes a determinadas actuaciones que denunció, que incidieron en la citada decisión:

- Recomendar al Departamento que corrija la arbitrariedad de la decisión de no renovar a la autora de la queja en el puesto de responsable de calidad del instituto de enseñanza secundaria, compensándole por los daños y perjuicios causados por la misma.
- Recomendar al Departamento que notifique a la autora de la queja la resolución de la Directora del Servicio de Recursos Humanos, dictada en relación con el procedimiento disciplinario tramitado en relación con los hechos denunciados por aquella.

Aceptada.

EXP. 14/1001

En relación con la disconformidad por la cantidad de días asignados de vacaciones a la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja al disfrute de veintisiete días de vacaciones durante el año 2014, concediéndole los días adicionales que resten a tal fin.

No aceptada.

EXP. 14/1040

En relación con la negativa a la reducción horaria y concentración de horas lectivas solicitadas por la promotora de la queja con motivo del ejercicio de su cargo de presidenta de un Concejo:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, y en plazo, las solicitudes que presenten los ciudadanos, notificando las decisiones adoptadas.
- Sugerir al Departamento que, a fin de favorecer el ejercicio de la función representativa pública que ostenta la autora de la queja, procure una solución respecto a su horario y distribución de la jornada de trabajo, en términos similares a las soluciones arbitradas en cursos precedentes.

No aceptada.

EXP. 15/33

En relación con la convocatoria para la constitución de relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo docentes de nivel o grupo A, en situación de servicios especiales para la formación, por no exigir prueba selectiva en la especialidad de "Orientación Educativa":

- Recomendar al Departamento que, para el acceso a puestos de trabajo de Orientación Educativa por parte de funcionarios declarados en situación de servicios especiales para la formación, se exija, además del requisito de titulación, la superación de la prueba selectiva correspondiente.

No aceptada.

EXP. 15/51

En relación con la falta de reconocimiento de la antigüedad correspondiente a una licencia por maternidad que disfrutó hace cuatro años la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca como servicios prestados el periodo de aplazamiento de la suscripción del contrato de la autora de la queja, por encontrarse en situación de baja por maternidad.

No aceptada.

EXP. 15/190

En relación con la desestimación de las solicitudes de restitución en la misma posición de una lista de la especialidad de Educación Primaria, tras haber rechazado un puesto de trabajo con destino en el Centro Penitenciario de Pamplona:

- Recomendar al Departamento que, en todo caso, atendidas las circunstancias concurrentes en el llamamiento y las características peculiares del puesto de trabajo ofrecido en el centro penitenciario, reconsidere la exclusión o relegación en el listado de contratación de la interesada, reubicándola en el puesto que corresponda a sus méritos.

No aceptada.

EXP. 15/355

En relación con lo que el promotor de la queja considera presiones e intromisiones padecidas en el ejercicio de su cargo de Inspector de Educación:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en la designación de los directores de centros escolares, a través de los correspondientes concursos de méritos.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que, a través del órgano competente en materia de prevención de riesgos laborales que corresponda, se resuelva con la debida celeridad el protocolo activado a instancia del autor de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/357

En relación con el procedimiento seguido para la elección del equipo directivo de un Instituto de Educación Secundaria y el mantenimiento del actual equipo directivo, compuesto por personas que carecen de destino definitivo en el centro, lo que dificulta que se pueda desarrollar y poner en marcha un proyecto a largo plazo:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de observar los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad en la designación de los directores de centros escolares, a través de los correspondientes concursos de méritos.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/398

En relación con la composición del tribunal calificador para la adjudicación de una plaza de atención temprana en Tudela en el CREENA:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise la composición que tuvo el tribunal calificador del concurso de méritos de la comisión de servicios a que se refiere la queja y adopte las medidas necesarias para que el representante de la Comisión de Personal Docente esté en la constitución y actuación de dicho tribunal, con el fin de garantizar el principio de imparcialidad, la participación del personal en los concursos de méritos y de que se cumpla el artículo 3.2.4 del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/527

En relación con la denegación de una solicitud para poder disfrutar las vacaciones tras el período de incapacidad laboral transitoria y el período de lactancia:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos les presenten.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que reconozca la estimación por silencio administrativo positivo de la solicitud de la autora de la queja y, en consecuencia, que le ofrezca la posibilidad de disfrutar las vacaciones en su forma ordinaria, con devolución de la compensación abonada en tal concepto.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/531

En relación con la denegación del acceso y copia de los documentos contenidos en un expediente disciplinario incoado contra la promotora de la queja:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver en forma, por el órgano competente, las solicitudes de acceso al expediente presentadas por la autora de la queja, y de notificar la decisión correspondiente.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que facilite a la autora de la queja el acceso al expediente disciplinario incoado frente a ella y una copia de los documentos que

recojan las actuaciones tramitadas en el mismo, sin perjuicio de omitir aquellos datos de carácter personal que puedan constar y que sean irrelevantes para su derecho a la defensa.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/552

En relación con el Acuerdo del Gobierno de Navarra por el que se resuelve el expediente disciplinario que le ha incoado al autor de la queja de Departamento, por la comisión de dos faltas disciplinarias, una grave y otra muy grave:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que declare la caducidad del procedimiento disciplinario incoado al promotor de la queja.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

EXP. 14/927

En relación con la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, en situación de servicios especiales para la formación:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el requisito previsto en el artículo 2 del Decreto Foral 96/1997, de 14 de abril, en cuya virtud el empleado fijo debe “haber completado un mínimo de tres años de servicios efectivamente prestados en su puesto de trabajo”, se consideren los servicios efectivamente prestados con carácter temporal.

No aceptada.

EXP. 14/960

En relación con la falta de negociación colectiva de la modificación de la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recomendar al Departamento que someta a negociación con la representación de los empleados públicos lo establecido por la disposición adicional primera del Decreto Foral de modificación de la plantilla orgánica, referente a la reconversión automática de puestos de trabajo de Administrativo u Oficial Administrativo, nivel C, en puestos de trabajo de Auxiliar Administrativo, nivel D.

No aceptada.

EXP. 15/56

En relación con la valoración de méritos en un concurso de ascenso de categoría a Cabo de Policía Foral:

- Recomendar al Departamento que, a efectos del concurso de ascenso de categoría a que se refiere la queja, tenga por equivalentes la superación de tres cursos de licenciatura y el título de diplomado universitario, otorgando al interesado la puntuación que corresponda al mérito que ha acreditado por este concepto.

No aceptada.

EXP. 15/157

En relación con la denegación de un permiso de ausencia del puesto de trabajo para acudir a donar sangre:

- Recomendar al Departamento que conceda a la promotora de la queja el permiso por ausencia del puesto de trabajo, para acudir a donar sangre.

No aceptada.

EXP. 15/167

En relación con la falta de contestación al recurso extraordinario de revisión que interpuso el promotor de la queja por la liquidación de un complemento de productividad:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos extraordinarios de revisión dentro del plazo legal de tres meses.
- Recomendar al Departamento que revoque la Orden Foral por la que se inadmite a trámite el recurso extraordinario de revisión presentado por el autor de la queja, y que recabe dictamen del Consejo de Navarra antes de resolver sobre el asunto que se suscita.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

EXP. 15/431

En relación con la falta de resolución en plazo de un recurso de alzada que presentó el autor de la queja, en materia de función pública.

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver los recursos de alzada que presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones que se adopten, dentro del plazo máximo de tres meses que fija la ley, y que, en el caso suscitado por el autor de la queja, se corrija la inactividad detectada a la mayor celeridad posible, resolviéndose su recurso y notificándose la resolución procedente.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/440

En relación con la falta de liquidación de las vacaciones no disfrutadas por los empleados públicos durante los periodos de incapacidad laboral transitoria, una vez que finalizan tales periodos y se pasa a jubilación o incapacidad permanente:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que, en los casos en que los empleados públicos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos cesen en la situación de incapacidad laboral transitoria y, por causa de tal situación, no hayan podido disfrutar de su derecho a las vacaciones, y pasen a la jubilación o a incapacidad permanente, se liquide la correspondiente compensación económica preferentemente de oficio, o, en su defecto, con motivo de la petición del empleado público, en primera instancia, sin dejar de contestarle y sin obligarle a la interposición de recursos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/486

En relación con el modo de asignar las tareas y funciones de Conductor de Autoridad:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que el acceso a las funciones y tareas de Conductor de Autoridad se produzca, por regla general, con observancia de los principios de concurrencia, igualdad, mérito y capacidad, y, en consecuencia, que dicho acceso no se produzca mediante libre designación del órgano competente, salvo las excepciones justificadas que permita la ley.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/494

En relación con la valoración de los méritos del promotor de la queja en la convocatoria aprobada por resolución del Director General de Función Pública, para la provisión, por el procedimiento de ascenso, de siete plazas para el puesto de Cabo de la Policía Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver los recursos de alzada que se le presenten, y de notificar las resoluciones que correspondan, dentro del plazo legal de tres meses, y, de no haberlo hecho ya, de resolver con celeridad el recurso presentado por el autor de la queja.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que anule la valoración del Tribunal calificador objeto de queja, por adolecer de arbitrariedad, y que le ordene recalcular la puntuación, en el sentido expuesto en el apartado quinto de esta resolución.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/585

En relación con la demora en resolver un recurso de alzada relativo a la nómina del mes de julio de 2015:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada conforme al plazo de tres meses establecido en la ley.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

AO15/30 – Sugerencia normativa

En relación con la prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa a los sesenta y cinco años de edad:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que adopte las medidas necesarias para que se derogue, en la parte que sea menester, la no aplicación de la previsión relativa a la prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa a los sesenta y cinco años de edad, que contempla el artículo 1 de la Ley Foral 13/2012, de 21 de junio, de medidas urgentes en materia de personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, retornándose a la situación que contempla la normativa general y ordinaria.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Educación y de Presidencia, Justicia e Interior**

EXP. 14/930

En relación con la actuación de los superiores jerárquicos de la promotora de la queja, quien es Técnico de Administración Pública (rama jurídica) del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento de Educación y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que eviten la práctica denunciada en la queja y, en lo que se refiere al caso de la promotora de la queja, que se garantice su derecho a emitir los informes jurídicos que, por razón de su puesto de trabajo, le sean solicitados, sin eliminaciones ni modificaciones.

Aceptada.

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/940

En relación con el descuento practicado en la nómina de octubre de 2014 del promotor de la queja, sin ninguna notificación previa:

- Recordar al Departamento el deber legal de oír a los ciudadanos antes de adoptar medidas individuales que les afecten desfavorablemente.

Aceptada.

EXP. 15/80 - Mediación

En relación con las condiciones del nuevo puesto de trabajo como auxiliar administrativa de la promotora de la queja:

- Sugerir al Departamento de Salud que valore asignar a la promotora de la queja un nuevo puesto de trabajo de auxiliar administrativo en horario de mañanas en el proceso de acoplamiento interno que se está celebrando actualmente en el Complejo Hospitalario de Navarra, siempre que la asignación se considere conforme a Derecho.

No aceptada.

EXP. 15/160 - Mediación

En relación con la exclusión por el Departamento de las listas de contratación de aspirantes a la contratación temporal si renuncia al contrato de celador que actualmente desempeña en horario de noches:

- Sugerir al Departamento que, en caso de que el promotor de la queja renuncie a su contrato de trabajo, le mantenga en el mismo orden de prelación que tuviera en la lista de contratación, por entender que, dadas sus concretas circunstancias personales y de salud, su renuncia estaría justificada.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/226

En relación con la modificación de las plazas de administrativo-auxiliar administrativo convocadas en un procedimiento de acoplamiento interno previo, habido en el Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, salvo sujeción estricta a las normas reguladoras del procedimiento administrativo, no modifique las convocatorias de provisión de puestos de trabajo que tramite o sus bases reguladoras, por la incidencia de las mismas sobre los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 15/366 - Mediación

En relación con la falta de convocatoria de concursos de traslados de la especialidad de urología y la imposibilidad de acceder a una comisión de servicios que le permita conciliar la vida laboral y familiar al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore la petición de una comisión de servicios que permita el traslado del autor de la queja al Complejo Hospitalario de Navarra, para que pueda conciliar su vida personal, familiar y laboral, sin perjuicio de las necesidades del servicio.

No aceptada (Legislatura 2015-2019)

EXP. 15/481 - Mediación

En relación con la falta de convocatoria de concursos de traslado del puesto de telefonista en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore adoptar medidas que favorezcan la convocatoria de un concurso de traslado del puesto de Telefonista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a fin de favorecer las opciones de movilidad de los trabajadores y su conciliación de la vida laboral y familiar.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/484

En relación con la desestimación de una solicitud de asignación del nivel I de carrera profesional de personal diplomado sanitario:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revise el criterio aplicado en la resolución de la Directora Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, desestimatoria de la solicitud del autor de la queja de asignación del nivel I de carrera profesional del personal diplomado sanitario; y, en consecuencia, a efectos del sistema de carrera profesional del personal diplomado sanitario y, del requisito de permanencia que establece, que compute los servicios prestados por interesado en la Agencia Navarra para la Dependencia como director y como jefe de la sección, en tanto en cuanto se han prestado manteniendo la situación administrativa funcional de servicio activo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Barañáin**

EXP. 15/338

En relación con la calificación de laboral, y no de funcionario, otorgada a un puesto de trabajo de Oficial Administrativo adscrito al Área de Economía y Hacienda (número 3.7):

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, en los casos que decida calificar de laborales puestos de su plantilla orgánica, lo motive en el expediente o acto de aprobación que corresponda, por razón de las concretas funciones o tareas asignadas y, en su caso, acredite lo innecesario de que sean puestos de carácter funcional, ya que, con carácter general, los puestos de trabajo en la Administración local y sus organismos autónomos han de ser desempeñados por personal funcionario.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Burlada.**

EXP. 15/245

En relación con el cumplimiento o incumplimiento del Acuerdo de Condiciones de Trabajo del Personal funcionario del Ayuntamiento de Burlada y de la normativa laboral vigente:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber de observar el carácter anual del calendario de los empleados de la Policía Municipal, en cuanto a la programación y aprobación del mismo, y de someter a negociación con los representantes del personal los eventuales cambios en dicho calendario, así como de conceder las permutas que soliciten, salvo que, por razones vinculadas al servicio y que han de explicitarse, no procedan, como se deriva del artículo 8.6 del Acuerdo Colectivo de del Personal Funcionario y Administrativo del Ayuntamiento de Burlada.
- Recordar al Ayuntamiento el deber de resolver expresamente las solicitudes de vacaciones de los empleados de la Policía Municipal en plazo de veinte días, contado desde la fecha de solicitud.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Falces**

EXP. 15/8

En relación con la extinción de un contrato administrativo de auxiliar de policía:

- Recomendar al Ayuntamiento que, reconociendo la nulidad de la extinción del contrato administrativo suscrito con el autor de la queja, ofrezca a este la readmisión al puesto de trabajo y le abone las retribuciones dejadas de percibir, previa la regularización de la indemnización abonada.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Murchante**

EXP. 15/116

En relación con la desestimación tácita de la solicitud que presentó la promotora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y de notificar las decisiones adoptadas.
- Recomendar al Ayuntamiento que abone a la interesada el complemento de puesto de trabajo asignado para el puesto de Oficial Administrativo que ocupa, con efectos retroactivos de cuatro años.
- Recomendar al Ayuntamiento que abone a la interesada el premio de antigüedad que le corresponda, con efectos retroactivos de cuatro años.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

EXP. 14/920

En relación con la calificación de laboral, y no de funcionarial, otorgada a varias plazas de la plantilla orgánica, sin justificación:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en que decida calificar de laborales puestos de su plantilla orgánica, lo motive en el expediente o acto de aprobación que corresponda, por razón de las concretas funciones o tareas asignadas y, en su caso, acredite lo innecesario de que sean puestos de carácter funcionarial, ya que, con carácter general, los puestos de trabajo en la Administración local y sus organismos autónomos han de ser desempeñados por personal funcionario.
- Recomendar al Ayuntamiento que revise la naturaleza laboral dada al puesto de Oficial Administrativo de "Intervención", al que se refiere la queja.

No aceptada.

5.2.13. Funcionamiento de las entidades locales

- **Al Ayuntamiento de Adiós**

EXP. 15/569

En relación con la falta de cumplimiento de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra y con el continuo acceso e intervención que dicho Ayuntamiento hace en una parcela del municipio, siendo de propiedad del interesado:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que se abstenga de realizar actos de posesión de la parcela a que se refiere la queja, salvo que se adopte una decisión o medida judicial que los habilite.

No aceptada (Legislatura 2015-2019)

- **Al Ayuntamiento de Igantzi**

EXP. 15/52

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las reclamaciones del promotor de la queja sobre la conducta de sus vecinos:

- Recomendar al Ayuntamiento que intervenga en los asuntos denunciados en la queja (bloqueo de puerta de garaje por estacionamiento de tractor e intimidación por parte de perros sueltos), mediando con los vecinos responsables o cursando requerimiento de deponer la conducta.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Murchante**

EXP. 15/405

En relación con la denegación a la autora de la queja de la posibilidad de grabar las sesiones plenarias:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que autorice y, en su caso, no impida grabar a la autora de la queja y a los demás ciudadanos las sesiones plenarias municipales.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Olite**

EXP. 14/976 - Mediación

En relación con la denegación de la consulta al promotor de la queja de los libros de actas del Pleno del Ayuntamiento correspondientes a los años 1984, 1991, 1992 y 1993:

- Sugerir al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja el acceso material a los libros de actas solicitados, por ser documentación pública, sin perjuicio de establecer condicionantes que puedan verse razonables en cuanto al ejercicio del derecho de acceso, particularmente, en lo referente al tiempo de consulta.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor**

EXP. 15/165

En relación con la falta de contestación a las instancias presentadas ante el Ayuntamiento y el presunto trato discriminatorio que ha recibido por parte de Secretario:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las solicitudes que le dirijan los ciudadanos, y recomendarle que conteste por escrito lo antes posible a las solicitudes presentadas por el promotor de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Concejo de Arlegui**

EXP. 15/349

En relación con el periodo de exposición pública de un expediente del Concejo:

- Sugerir al Concejo que adopte medidas que hagan efectivo el derecho de los ciudadanos a participar en aquellos expedientes sometidos a exposición pública, y, en concreto, que, en lo sucesivo, amplíe los días y horas de consulta.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Concejo de Lizarraga**

EXP. 15/277

En relación con la negativa de la presidente del Concejo a facilitarle a la promotora de la queja el acta de la sesión de 3 de octubre de 2014 y con la negativa de subsanar un error advertido en el acta de la sesión de 9 de mayo de 2014:

- Recomendar al Concejo que, atendiendo la instancia que presentó la autora de la queja, le facilite una copia del acta de la sesión del 3 de octubre de 2014.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Concejo de Murugarren**

EXP. 14/628

En relación con el hecho de no facilitar determinada documentación que se solicitó:

- Incluir de forma expresa al Concejo (legislatura 2015-2019), por su falta de colaboración con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en el capítulo correspondiente del informe anual relativo al año 2015, que se expondrá al Parlamento de Navarra.
- Inscribir esta falta de colaboración en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra, dando publicidad a esta circunstancia en la página web de esta institución, con mención expresa al Concejo de Murugarren como Administración no colaboradora.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.14. Hacienda pública**• Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo****EXP. 14/989**

En relación con la reclamación de 3.882,25 euros, en concepto de devolución de cantidades deducidas indebidamente por alquiler de vivienda en sus liquidaciones del IRPF:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite el recurso de reposición que interpuso el interesado frente al acto de anulación de sus autoliquidaciones de IRPF de 2008, 2009, 2010 y 2011, resolviendo lo que proceda y, en su caso, estimando si así lo considera que se ha ignorado la buena fe del contribuyente y su confianza legítima en la información facilitada por la propia Hacienda Tributaria de Navarra.
- Recomendar al Departamento que revise la cuantía objeto de recaudación, en particular, en lo que se refiere al importe de 2010.
- Recomendar al mismo Departamento que, en supuestos en que, de la propia declaración del IRPF, resulte una irregularidad, realice las actuaciones de revisión con la mayor celeridad posible, a fin de minimizar, en lo posible, las consecuencias gravosas que resulten de tales actos revisores.

No aceptada.

EXP. 14/1031

En relación con la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2011, por la que se le incrementó la cuota del citado impuesto al promotor de la queja, por pérdida del derecho a la deducción procedente de aportaciones a cuenta vivienda:

- Recomendar al Departamento que reconsidere la liquidación del IRPF de 2011 del interesado, estimando que no se incumplió la finalidad inherente a la deducción por inversión en vivienda habitual.

No aceptada.

EXP. 15/72

En relación con darle de alta en el Impuesto de Actividades Económicas a la promotora de la queja, sin solicitud por su parte:

- Recomendar a la Hacienda Tributaria de Navarra que deje sin efecto el alta en el registro del Impuesto de Actividades Económicas objeto de queja, al no haberse notificado la resolución a la interesada y haber operado la caducidad del procedimiento.

Aceptada.

EXP. 15/108

En relación con la propuesta de liquidación remitida por la Hacienda Tributaria de Navarra en la que se le exigía la devolución del 15% de las cantidades reintegradas, más el 5% de intereses de los importes dispuestos de la cuenta vivienda del promotor de la queja:

- Sugerir al Departamento que deje sin efecto la liquidación de IRPF del año 2013 del promotor de la queja, a la vista de la voluntad de este de deducirse, como en años anteriores, las aportaciones por cuenta vivienda del año 2013 y de que desconocía que la normativa había suspendido la deducción por tales aportaciones.

No aceptada.

EXP. 15/131 - Mediación

En relación con la disconformidad del promotor de la queja con una providencia de apremio de la Hacienda Tributaria de Navarra (IRPF de 2013):

- Sugerir a la Hacienda Tributaria de Navarra que revise el formulario de declaración a que se refiere la queja, clarificando la imposibilidad, en caso de opción de pago fraccionado, de abonar la primera cuota mediante domiciliación bancaria, para el caso de que tal imposibilidad subsista.
- Sugerir al Departamento (Hacienda Tributaria de Navarra) que, en relación con el IRPF de 2013 del autor de la queja, se aplique la cuantía correspondiente al acto de liquidación, dejando sin efecto las consecuencias desfavorables o gravámenes adicionales vinculados a la emisión de la providencia de apremio.

No aceptada.

EXP. 15/230

En relación con una resolución del Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra:

- Recomendar a la Hacienda Tributaria de Navarra que revise las liquidaciones tributarias del IVA giradas al autor de la queja y en cuya cuantificación incidieron facturas cuya duplicidad ha sido declarada en vía judicial, acomodándolas a la realidad del hecho imponible.

No aceptada.

EXP. 15/302 – Sugerencia normativa

En relación con que se condicione, en la ley foral reguladora del impuesto sobre la renta de las personas físicas, la deducción correspondiente a las cuotas pagadas a los colegios profesionales a que estos hayan presentado una declaración en tal sentido (modelo informativo 182):

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación del artículo 18.2 del Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral reguladora del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a fin de posibilitar que el eventual incumplimiento de la obligación informativa que contempla a cargo de los colegios profesionales, respecto al ingreso de cuotas satisfechas por los sujetos pasivos, no determine la imposibilidad de practicar la deducción por parte de estos, habilitando la admisión de medios alternativos de prueba del hecho deducible. Asimismo, se sugiere que se amplíe esta modificación a otros supuestos similares de deducciones por ingresos realizados a entidades para las que se prevea tal posibilidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/332 - Mediación

En relación con el hecho de figurar como deudora por una deuda contraída por su exmarido con la Hacienda Foral Tributaria, que fue asumida íntegramente por este en la sentencia de separación:

- Sugerir a la Hacienda Tributaria de Navarra que, de considerarse que el ingreso realizado por la promotora de la queja en concepto de Impuesto de Donaciones es indebido, se proceda, sin más demora, a su devolución y, que, en relación a la deuda correspondiente al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2007, que se le informe de las distintas posibilidades que tenga para saldar la deuda, de la forma menos gravosa posible, dadas las dificultades económicas por las que atraviesa.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)**

EXP. 15/312 – Sugerencia normativa

En relación con no aplicársele al padre del promotor de la queja, persona de noventa y ocho años de edad y en situación de gran dependencia, ninguna deducción por dicha situación, al exigirse una discapacidad reconocida (grado de minusvalía):

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que promueva una modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a efectos de incorporar el concepto de dependencia a los beneficios fiscales que se establecen, en función de la finalidad materialmente perseguida por cada uno de ellos.
- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore la oportunidad de remitir una comunicación o circular al órgano que corresponda del Departamento de Derechos Sociales (valoraciones de dependencia o discapacidad) y a los servicios sociales de base municipales, recordando el régimen fiscal actualmente aplicable en el extremo que suscita la queja, a fin de procurar, en todo lo posible, la mejor o más completa información a los ciudadanos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/327

En relación con los recargos e intereses aplicados a la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que minore el importe exigido a la autora de la queja en concepto de Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, descontando los recargos e intereses vinculados a la emisión de la providencia de apremio, toda vez que la misma no se notificó al domicilio indicado en el expediente administrativo, y, en consecuencia, que le devuelva la cantidad abonada por exceso, con los intereses que correspondan desde el pago.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/390

En relación con la falta de modificación, por parte del Servicio de Riqueza Territorial, de una cédula parcelaria:

- Sugerir al Departamento de Hacienda y Política Financiera (Servicio de Riqueza Territorial) que, junto con el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (Servicio de Infraestructuras Agrarias) y el Ayuntamiento de Artazu, mantengan lo antes posible las reuniones y conversaciones necesarias con el autor de la queja o con la persona que representa, para que se debatan entre todos ellos y resuelvan las cuestiones planteadas por este en sus escritos, referidas a la modificación de la cédula parcelaria (que en la actualidad son dos fincas), dando así respuesta y cauce a la solicitud ciudadana en el sentido que mejor proceda.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/573

En relación con la pérdida del derecho a las deducciones practicadas por la construcción de la vivienda habitual de la promotora de la queja y por la exigencia de regularizar su situación tributaria:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que otorgue a la promotora de la queja un nuevo plazo para la terminación de las obras de construcción de su vivienda, a los efectos de las deducciones practicadas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Parlamento**

I15/03 – Sugerencia normativa

En relación con el malestar de ciudadanos con la situación que se les crea con el pago del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (impuesto de plusvalías) que deben realizar en concepto de sustituto del contribuyente a las Haciendas municipales de Navarra cuando adquieren un inmueble a un tercero:

- Sugerir al Parlamento de Navarra que modifique 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, por considerar dicha regulación injusta y perjudicial para los ciudadanos.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Arellano**

EXP. 15/499

En relación con la falta de tramitación de un expediente de modificación catastral de la delimitación gráfica y de la titularidad de determinadas parcelas:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que tramite el expediente de modificación catastral que solicita la autora de la queja y, en su caso, tras oír a los interesados, que resuelva o inste las modificaciones que correspondan en el catastro municipal.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Bera**

EXPS. 14/1034, 15/26, 15/29, 15/32, 15/40, 15/41, 15/60, 15/61, 15/62, 15/63, 15/70, 15/71, 15/77, 15/78 y 15/91

En relación con el incremento desmesurado de la contribución urbana, tras una modificación desigual de los valores catastrales:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise la contribución territorial aplicada a los propietarios de viviendas unifamiliares en el año 2014.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Burlada**

EXP. 14/992

En relación con la falta de respuesta a la solicitud de reembolso de cantidades indebidamente abonadas, como consecuencia de la duplicidad en el cobro del Impuesto de Circulación del año 2004:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas.
- Recomendar al Ayuntamiento que devuelva lo antes posible al autor de la queja la cantidad que, mediante embargo, le cobró por duplicado, correspondiente al Impuesto de Circulación de 2004.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Fontellas**

EXP. 14/986

En relación con la disconformidad del promotor de la queja con la liquidación del impuesto de plusvalía, derivada de la adjudicación de una vivienda otorgada por la sociedad cooperativa limitada de viviendas:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana objeto de queja y, en consecuencia, que proceda a la devolución de la cantidad recaudada por tal concepto.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Metauten**

EXP. 15/43

En relación con la falta de subsanación del error catastral en los linderos de la parcela del promotor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, sin más demora, a tramitar y resolver en el ámbito de sus competencias el procedimiento de solicitud de rectificación de la delimitación gráfica, instado por el autor de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Yesa**

EXP. 15/472

En relación con la exigencia del pago del impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente a su vivienda, de la que fue desalojado en 2013 por causa de inhabilitación:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que revise o deje sin efecto la contribución territorial girada al autor de la queja correspondiente al tiempo posterior al desalojo de su vivienda, habida cuenta de que el desalojo se ha producido por una circunstancia extraordinaria y ajena a aquel.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).**5.2.15. Industria**

- **Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo**

EXP. 14/921

En relación con la denegación de una subvención solicitada en el marco de la convocatoria de ayudas para la contratación de servicios especializados de apoyo a la internacionalización, y por la imposibilidad de concurrir a la convocatoria de ayudas a la promoción exterior, complementaria al programa ICEX Next del ICEX, España Exportación e Inversiones:

- Recomendar al Departamento que revise el acto de inadmisión de la empresa del promotor de la queja en la convocatoria de ayudas para la contratación de servicios especializados de apoyo a la internacionalización, aprobada por Resolución 34/2014, de 20 de febrero, de la Directora General de Política Económica y Empresarial, y que conceda a dicha entidad la subvención que corresponda.

No aceptada.

- **Al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

EXP. 15/389

En relación con la exclusión del proyecto del promotor de la queja del programa de aceleración Orizont, iniciativa de apoyo al emprendimiento en el sector agroalimentario promovida por la sociedad pública Sociedad de Desarrollo de Navarra (Sodena):

- Recomendar a la Sociedad de Desarrollo de Navarra (Sodena) (legislatura 2015-2019), en relación con el programa de aceleración en cuestión, de apoyo al emprendimiento en el sector agroalimentario:
 - a) Que, con vistas a sucesivas convocatorias, evite cláusulas que, directa o indirectamente, impidan o limiten la presentación de reclamaciones, o determinen la necesidad de que los interesados acepten incondicionalmente las bases reguladoras o las resoluciones dictadas en su aplicación, y, en definitiva, que se adopten medidas para conciliar el carácter vinculante de las citadas bases con el derecho a formular oposición por parte de los ciudadanos.
 - b) Que se adopten medidas para garantizar plenamente la transparencia del proceso y la motivación de las decisiones, y, en consecuencia, que se permita a los interesados conocer los criterios de evaluación o selección de los proyectos, así como su concreta aplicación a las candidaturas.
 - c) Que, en la fase de convocatoria en que ha participado el autor de la queja, se apliquen los criterios específicos de selección que contempla el apartado 4.1.B) de las bases reguladoras, por así determinarlo estas, con las consecuencias que de ello se deriven, notificando el resultado al interesado.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.16. Justicia

- **Al Colegio Oficial de Abogados de Pamplona**

EXP. 15/253

En relación con la respuesta dada ante la queja interpuesta frente a un abogado del turno de oficio, por el supuesto incumplimiento de sus obligaciones y el perjuicio causado:

- Recomendar al Colegio que, tras realizar las actuaciones previas de averiguación que estime pertinentes, proceda, si resultan positivas, a incoar y tramitar el correspondiente expediente disciplinario y, en su caso, a imponer la sanción que proceda al letrado frente al que se refiere la presente queja.

Aceptada.

EXP. 15/314

En relación con un acuerdo del Colegio de Abogados que archiva sin más trámite el expediente de queja que interpuso por la actuación de un colegiado:

- Recomendar al Colegio que tramite la queja presentada por la promotora de la queja por la actuación de un colegiado, estimando que dicha queja no carece manifiestamente de contenido deontológico.

No aceptada.

5.2.17. Juventud

- **Al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud**

EXP. 15/101

En relación con el reintegro de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles:

- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que revoque y deje sin efecto el reintegro de subvenciones objeto de queja, concedidas a asociaciones juveniles, en la medida en que estas se hayan ajustado al acuerdo de la Comisión evaluadora actuante en el procedimiento de concesión, incorporado a la resolución de concesión y exteriorizado ante los interesados.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.18. Medio ambiente**A) Derecho de acceso a la información ambiental**

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

EXP. 14/996

En relación con la falta de contestación a la solicitud del promotor de la queja de información ambiental relativa al proyecto EFA 121/09 LINDUS:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en particular, de contestar a la instancia del promotor de la queja.

No aceptada.

EXP. 15/462

En relación con la falta de contestación adecuada a una solicitud de información ambiental sobre la captura de castores en la Comunidad Foral de Navarra desde el año 2008, formulada por la autora de la queja:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de resolver expresamente y en plazo las solicitudes de información ambiental que presenten los ciudadanos, y recomendarle que, en este caso concreto, complete la respuesta dada a la solicitante de la información relativa a la captura de castores en la Comunidad Foral de Navarra desde el año 2008.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Aranguren**

EXP. 14/917

En relación con la falta de contestación a las peticiones realizadas por escrito por el promotor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, incluidas las referidas en la queja.

Aceptada.

B) Ruidos

• **Al Ayuntamiento de Aranguren**

EXP. 14/711

En relación con los excesivos ruidos que sufren los autores de la queja desde hace años durante las fiestas de Mutilva, ocasionados por la denominada “carpa joven”, actividad autorizada por el Ayuntamiento del Valle de Aranguren:

- Recomendar al Ayuntamiento de Aranguren que, de autorizarse nuevamente la instalación de la denominada “carpa joven” y mantenerse la decisión de ubicarla en las proximidades de viviendas, se adopten medidas correctoras adicionales a las anunciadas, y, en particular:
 - a) limite la potencia de emisión sonora de los equipos musicales que se instalen, de forma que se garantice tanto el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos, como que no se superan los niveles máximos previstos en la normativa vigente contra los ruidos; y
 - b) extreme las medidas tendentes a evitar, especialmente, el ruido excesivo en días laborables y horario nocturno, sin que puedan superarse los límites legales de contaminación acústica en el interior de las viviendas próximas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXPS. 14/356, 15/130, 15/140, 15/293 y 15/356

En relación con las molestias que les causan los ruidos y vibraciones procedentes de una fábrica cercana a las viviendas de los promotores de la queja, en Mutilva:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) su deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, en colaboración con el Departamento competente en la materia de medio ambiente, requiera de forma inmediata a la empresa ubicada en Mutilva, de la que emanan los ruidos y vibraciones la adopción efectiva de las medidas técnicas que sean necesarias para que su actividad productiva no supere los límites legales máximos establecidos para las zonas residenciales y las viviendas colindantes.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Azagra**

EXP. 15/2

En relación con los ruidos que padece en su vivienda el promotor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de proteger eficazmente los derechos de los vecinos, adopte medidas que limiten las actividades de juego desarrolladas en una plaza de esa localidad, en función de las horas y molestias generadas por tales actividades (indicación de no golpear las fachadas o puertas adyacentes, restricciones en horario nocturno, etcétera).

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Corella**

EXP. 15/74

En relación con las molestias causadas por la actividad de varios cuartos de cuadrilla:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el caso suscitado, y sin perjuicio de otras medidas correctoras, requiera medidas de insonorización o aislamiento acústico del local o locales ubicados bajo las viviendas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Funes**

EXP. 15/379

En relación con las continuas molestias que padece en su domicilio, a raíz de los ruidos provenientes de un local destinado a un pipero:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que adopte cuantas medidas sean necesarias y eficaces para que los usuarios del pipero no produzcan ruidos que superen la normativa aplicable y puedan molestar a los vecinos residentes en los domicilios próximos y, en particular, a los autores de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Monreal**

EXP. 15/136

En relación con la falta de adopción de medidas eficaces por parte del Ayuntamiento ante la emisión de ruidos derivados de unos altavoces en el bar del pueblo:

- Recomendar al Ayuntamiento que recuerde por escrito a la persona titular del establecimiento de hostelería la prohibición de colocar los altavoces en la vía pública, adoptando las medidas pertinentes de cese para el caso de que se reitere la conducta

lesiva de los derechos de los ciudadanos a la intimidad personal, la inviolabilidad de su domicilio y el descanso.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 15/31

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las molestias y ruidos que sufren en su domicilio los promotores de la queja, ocasionados por una bajera destinada al ocio por jóvenes:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el caso suscitado, y sin perjuicio de otras medidas correctoras, exija la insonorización o aislamiento acústico de local.

No aceptada.

EXP. 15/225

En relación con las molestias de ruido, gases y olores ocasionados por una cafetería-panadería:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido y olores procedentes del local denunciado, debiendo adoptar el Ayuntamiento, sin más demora, aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/283

En relación con las constantes molestias que viene sufriendo desde hace varios años con motivo del excesivo ruido procedente de un bar cercano a su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario, y recomendarle que, en relación con el local a que se refiere la queja, se compruebe el nivel de aislamiento acústico y, de ser preciso, se ordene que se incremente el mismo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/526

En relación con una sanción que se le impuso al promotor de la queja por el ruido generado en una bajera:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que revise y minore la sanción impuesta al autor de la queja, fijándola en su importe mínimo de 90 euros, al no haberse acreditado circunstancias específicas que justifiquen elevarla.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Tafalla**

EXP. 14/997 – Sugerencia normativa

En relación con el excesivo ruido procedente de un local de dicha localidad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los locales de ocio, bajas o cuartos de cuadrillas, referentes a las condiciones de insonorización, aislamiento y ventilación de los locales, y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considere oportuno tomar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos.
- Sugerir al Ayuntamiento que, con independencia de las anteriores medidas de orden general, por parte la Policía municipal, en los casos en que se denuncien ruidos molestos por partes de vecinos y tales denuncias se consideren o aparezcan razonablemente fundadas, incluso sin necesidad de practicar pruebas de sonometría, se medie con las personas ocupantes de los locales o bajas, a fin de procurar el cese de las molestias o, al menos, la minoración de la intensidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

Propuesta J14/25 – Sugerencia normativa

En relación con el establecimiento en la Ordenanza municipal de un horario de apertura y cierre obligatorio para los locales de ocio privados, para garantizar la tranquilidad de los vecinos:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los locales de ocio, bajas o cuartos de cuadrillas, referentes a las condiciones de insonorización, aislamiento y ventilación de los locales, y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considere oportuno adoptar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de San Adrián**

EXP. 15/443 – Sugerencia normativa

En relación con los ruidos y molestias que generan los cuartos o piperos en la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de proteger eficazmente el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que estudie la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los locales de ocio, bajas o cuartos de cuadrillas, referentes a las condiciones de insonorización y aislamiento de los locales, y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considere oportuno tomar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos.

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, con independencia de las anteriores medidas de orden general, por parte de la Policía municipal, en los casos en que se denuncien ruidos molestos por partes de vecinos y tales denuncias se consideren o aparezcan razonablemente fundadas, incluso sin necesidad de practicar pruebas de sonometría, se medie con las personas ocupantes de los locales o bajeras, a fin de procurar el cese de las molestias o, al menos, la minoración de la intensidad, y, en definitiva, la mejor convivencia.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Tudela**

EXP. 15/11

En relación con las molestias y ruidos que sufren en el domicilio de la promotora de la queja ocasionados por la actividad de un bar-restaurante:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los vecinos afectados por el ruido procedente del local denunciado, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.
- Recomendar al Ayuntamiento que extreme e intensifique las medidas de control de cumplimiento de la legalidad en materia de ruidos con respecto al bar objeto de la queja, adoptando medidas sancionadoras, en su caso, o si resulta necesario, medidas más expeditivas, valorando bien la oportunidad de decretar el cese de la actividad en horario nocturno, o incluso, la clausura temporal.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

EXP. 15/9

En relación con las molestias por ruido que la línea 7 de autobuses urbanos origina diariamente en la vivienda de la promotora de la queja:

- Sugerir a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que, en relación con la parada de la línea 7 del servicio de transporte urbano comarcal, sin perjuicio de las medidas tendentes a hacer cumplir el compromiso de parada del motor, se valoren las siguientes medidas adicionales, a fin de minimizar el ruido soportado en el ámbito domiciliario:
 - a) Cambiar la ubicación actual de la parada, de forma que se reduzca la inmediatez a las viviendas, sin perjuicio de preservar la accesibilidad para los usuarios.
 - b) Ubicar en otro lugar la “parada de regulación de horarios” de la línea, de forma que se realice en un lugar más alejado de viviendas.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

C) Residuos**• Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local****EXP. 15/286**

En relación con la actividad de una empresa de gestión de residuos ubicada en Funes:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que, en relación con la actividad desarrollada en Funes por una empresa de gestión de residuos, y en el marco del actual expediente de autorización ambiental integrada, valore adoptar medidas que, en todo lo posible, minimicen las afecciones negativas que pueda generar la actividad, ponderando las denuncias de los vecinos y procurando conciliar en el mayor grado los derechos de todos los interesados.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Ayuntamiento de Berrioplano**EXP. 15/217**

En relación con el estado de abandono de un espacio público de la zona de Artiberri:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice, con la mayor celeridad posible, una limpieza del espacio público a que se refiere la queja y que se elimine de forma efectiva la suciedad y residuos existentes.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en lo sucesivo, vigile con periodicidad el estado del lugar a que se refiere la queja y, de ser preciso, ejecute las tareas de limpieza que resulten pertinentes.

Aceptada.

• Al Ayuntamiento de Buñuel**EXP. 14/1004 - Mediación**

En relación con los residuos que se depositan en un terreno de propiedad de la promotora de la queja como consecuencia de las labores de esbozo de una acequia propiedad del Ayuntamiento:

- Que, en caso de realizarse labores de limpieza en la acequia objeto de la queja por parte del personal del Ayuntamiento, no se depositen residuos en la finca de la promotora de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Ayuntamiento de Cárcar

EXP. 15/477

En relación con el cierre del camino que da acceso a la cochera del autor de la queja y la ubicación de unos contenedores de basura:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que adopte medidas para que el camino a que se refiere la queja, utilizado por vecinos de Cárcar durante muchos años e integrado en un bien comunal, pueda continuar utilizándose con normalidad, y, en consecuencia, que reubique los contenedores de basura colocados al inicio del mismo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Cascante**

EXP. 15/273

En relación con la ubicación de varios contenedores en la trasera de la vivienda del padre del promotor de la queja y el deficiente estado en que se encuentra el lugar:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, sin perjuicio de un eventual y futuro cambio de la disposición de los contenedores aludidos en la queja, adyacentes a la vivienda del interesado, con la celeridad debida, adopte medidas para limpiar y conservar adecuadamente el estado de la zona aludida, evitando a los vecinos molestias excesivas e indebidas, y que realice tales tareas con regularidad o periodicidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de San Adrián**

EXP. 14/1005

En relación con la ubicación de trece contenedores en dos fachadas de la vivienda de la promotora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore modificar la ubicación de los contenedores a que se refiere la queja.

Aceptada.

- **Al Concejo de Lizarraga**

EXP. 14/1022

En relación con la acumulación de escombros y residuos en una parcela concejil colindante a un terreno de la promotora de la queja, y por la falta de contestación a varias instancias presentadas sobre el asunto:

- Recordar al Concejo el deber legal de resolver expresamente las peticiones que le dirijan los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, debiendo hacerlo así con las peticiones de la autora de la queja.
- Recomendar al Concejo que adopte las medidas necesarias de limpieza de la parcela concejil a que se refiere la queja, retirando los escombros o residuos depositados en la misma.

No aceptada.

- **A la Mancomunidad de Montejurra**

EXP. 14/959

En relación con el riesgo que para los peatones y conductores supone la ubicación de contenedores encima de uno de los pasos de peatones de una calle situada a la entrada del municipio de Viana:

- Recomendar a la Mancomunidad que modifique la disposición de los contenedores a que se refiere la queja, evitando en todo caso la invasión del paso peatonal.

No aceptada.

D) Caza

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

EXP. 14/1008

En relación con la inadmisión de la denuncia del promotor de la queja contra una Orden Foral por la que se aprueba la disposición general de vedas de caza para la campaña 2014-2015:

- Recordar al Departamento el deber legal de recabar informe preceptivo del Consejo Navarro de Medio Ambiente en los procedimientos de elaboración y aprobación de disposiciones generales reguladoras de la protección del medio ambiente.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Aranguren**

EXP. 15/236

En relación con que la sociedad local de cazadores no le tramite y abone el alta en el seguro de la Federación Navarra de Caza:

- Recomendar al Ayuntamiento, en cuanto titular del coto local de caza, que haga valer sus requerimientos frente a la sociedad de cazadores adjudicataria, dirigidos, en este caso, a preservar el derecho a la igualdad de los vecinos y, en concreto, el derecho del autor de la queja a la tramitación y abono del seguro de la Federación Navarra de Caza en iguales condiciones que a la generalidad de los socios, adoptando las medidas pertinentes y efectivas a tal fin.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

E) Actividades clasificadas

- **Al Ayuntamiento de Noáin–Valle de Elorz**

EXP. 15/27

En relación con la supuesta ilegalidad de una explotación ganadera situada en el núcleo urbano de Otano y por las molestias que la misma causa:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe que la actividad ganadera a que se refiere la queja cumple los requisitos y medidas que exigen los artículos 7 y 8 del Decreto Foral

148/2003, de 23 de junio, por la que se establecen las condiciones ambientales de las instalaciones ganaderas en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la vista de lo denunciado por la autora de la queja respecto al uso de la puerta de la puerta de acceso a la calle San Salvador, curse un nuevo requerimiento al titular sobre este extremo, con advertencia de las consecuencias de su incumplimiento.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor**

EXPS. 15/447 y 15/448

En relación con el posible incumplimiento de las condiciones de la licencia de actividad y de apertura de una sociedad gastronómica, y la denegación de acceso al expediente sancionador incoado frente a dicha sociedad:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber de velar por que la actividad de la sociedad funcione conforme a las condiciones exigidas en la licencia y en la legislación aplicable, ejercitando, de ser preciso, la potestad de restauración de la legalidad y adoptando, en su caso, las medidas que procedan.
- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad, proceda a facilitar al promotor de la queja la información solicitada.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

F) Protección de los animales

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

AO15/4

En relación con varias quejas frente a diversas entidades locales de Navarra, por la celebración, en el marco de eventos promovidos por las mismas, de exhibiciones de aves rapaces:

- Recordar al Departamento el deber legal de exigir autorización por su parte para la celebración de exhibiciones con especies de la fauna autóctona protegidas por Tratados y Convenios Internacionales vigentes en España y por disposiciones de la Comunidad Europea, incluso aunque las mismas hubieran sido criadas en cautividad.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Artajona**

EXP. 15/156

En relación con la negativa a facilitar la documentación solicitada por una asociación en relación con una finca donde se hacían numerosos perros:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente la solicitud presentada por los promotores de la queja, y que facilite a esta asociación la información solicitada, referente a la actividad de tenencia de perros desarrollada en una finca de la localidad.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/903

En relación con la negativa del Ayuntamiento a informar al promotor de la queja sobre las autorizaciones concedidas para la celebración, durante las fiestas de San Fermín de 2014, de espectáculos en los que se utilicen animales:

- Recomendar al Ayuntamiento que remita al promotor de la queja la documentación solicitada en sus solicitudes, referentes a las condiciones de utilización de animales en los espectáculos, eventos o atracciones en las fiestas de San Fermín de 2014.

Aceptada.

G) Protección del medio

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

EXP. 15/83

En relación con la falta de contestación a dos recursos de alzada que interpuso el promotor de la queja frente a una resolución por la reducción continuada de la cantidad de las ayudas otorgadas a trabajos forestales:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver dentro del plazo legalmente establecido los recursos de alzada, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Mendavia**

EXP. 15/482 - Mediación

En relación con los desperfectos que están ocasionando a la vivienda de los promotores de la queja los árboles del parque colindante con la misma:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que se ponga en contacto con las compañías suministradoras de agua y gas, solicitándoles la limpieza y mantenimiento de las arquetas de acometidas de la vivienda de los autores de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/410

En relación con la falta de aprobación de cuatro ordenanzas relativas a la protección del arbolado en diferentes zonas de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en el caso de aprobar las disposiciones generales o normas para la protección del arbolado y zonas verdes, a que se refiere, se aprueben mediante la figura de ordenanzas municipales, a fin de dotarlas de valor normativo, tanto interna como externamente, de publicidad y de seguridad jurídica.

No aceptada.

- **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

AO 15/27

En relación con convertir el monte Ezkaba en un espacio natural protegido, en el que, tras realizar tareas de limpieza, se establezca una red de senderos, con señalizaciones y áreas recreativas, y se conecte el monte con otros espacios verdes, como el parque fluvial de la Comarca de Pamplona:

- Sugerir a la Mancomunidad (legislatura 2015-2019) que valore promover la declaración de monte Ezkaba como espacio natural protegido con la categoría que mejor se adecue a ello, regulando su ámbito territorial y sus usos potenciales y reales, y asumiendo, en caso de que así se acuerde, la titularidad de su gestión, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.19. Memoria histórica.

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 15/254

En relación con los actos de exaltación del franquismo llevados a cabo en la cripta del denominado “Monumento a los Caídos”:

- Recomendar al Ayuntamiento que comunique al Arzobispado de Pamplona el texto del acuerdo municipal del 5 de febrero de 2015 (11/MO), sobre memoria histórica, y en su caso, la moción que dio lugar a su aceptación, a los efectos de su conocimiento y otros que se estimen oportunos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.20. Obras públicas

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, Ayuntamiento de Pueyo y Mancomunidad de Mairaga**

EXP. 14/892

En relación con la falta de ejecución de obras de acondicionamiento y saneamiento del ciclo de agua en la localidad de Pueyo:

- Sugerir al Ayuntamiento de Pueyo, a la Mancomunidad de Mairaga y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que, mediante la colaboración oportuna, analicen en profundidad la problemática denunciada en la queja, referente a la recogida de aguas residuales en Pueyo, y que determinen, financien y ejecuten las actuaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos de dicha localidad.

Aceptada.

- **Al Departamento de Fomento**

EXP. 15/257

En relación con la falta de asfaltado de los viales de acceso a la urbanización donde radica la comunidad a la que se refiere el promotor de la queja, en Zuriain (Esteribar), así como por la falta de algún elemento que limite la velocidad del tráfico en la carretera nacional que cruza por el pueblo (semáforo o guardas dormidos, se citaba en el escrito):

- Sugerir al Departamento que refuerce las medidas tendentes a garantizar que los vehículos respeten el límite velocidad vigente en el tramo de la carretera nacional que discurre por Zuriain.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

Propuesta J14/24

En relación con la ejecución de un paso sobreelevado entre Buztintxuri y Rochapea:

- Sugerir al Ayuntamiento que, tan pronto como la disponibilidad presupuestaria lo permita, en la medida en que todavía no se materialice la prevista implantación del Tren de Alta Velocidad, valore adoptar alguna actuación que permita mejorar la conexión peatonal entre Buztintxuri y la Rochapea.

Aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Pueyo**

EXP. 15/278

En relación con la inactividad del Ayuntamiento en el acondicionamiento del camino de Ariamáin:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que adopte medidas que mejoren el estado del camino de Ariamáin, a fin de garantizar su transitabilidad.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.21. Protección de datos de carácter personal

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 15/479

En relación con la intromisión en el historial clínico del autor de la queja por parte de personal no autorizado del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) su deber legal de garantizar la confidencialidad de los datos sanitarios de los pacientes, tomando las medidas oportunas para que únicamente puedan acceder a dichos datos aquellos facultativos vinculados asistencialmente con el paciente o que cuenten con autorización expresa del mismo.

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que incoe de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, en el que se analice en profundidad lo acontecido en el caso y se determine la procedencia de una eventual indemnización.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.22. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 15/384

En relación con una negligente atención sanitaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, producida cuando la interesada era menor de edad y se encontraba en acogimiento residencial, que derivó en determinadas lesiones y en una reclamación de responsabilidad patrimonial una vez alcanzada la mayoría de edad.

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el deber legal de resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, y de notificar las resoluciones correspondientes, dentro del plazo de seis meses fijado legalmente.
- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que reconozca la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, de conformidad con el dictamen del Consejo de Navarra del 7 de septiembre de 2015.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Departamento de Educación**

EXP. 15/162

En relación con la disconformidad por parte de la promotora de la queja con la tramitación y resolución de la reclamación de daños y perjuicios que interpuso:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de la autora de la queja, referentes al reconocimiento de puntuación y a la habilitación en educación primaria, incluidas en su reclamación.
- Recomendar al Departamento que estime las solicitudes de la autora de la queja referentes al reconocimiento de puntuación como funcionaria con destino definitivo y a la habilitación en educación primaria, en la medida en que la no obtención sería imputable a su nombramiento tardío como funcionaria, tras las correspondientes sentencias judiciales.
- Recomendar al Departamento que reconozca su responsabilidad patrimonial por el daño moral ocasionado a la autora de la queja, y que le conceda la indemnización que corresponda.
- Recomendar al Departamento que actualice la cantidad que, en concepto de ayuda familiar, se ha reconocido a la interesada en el expediente de responsabilidad patrimonial tramitado, toda vez que la misma no pudo solicitar tales cantidades con anterioridad a su nombramiento como funcionaria.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Barañáin**

EXP. 15/376

En relación con una resolución de la Alcaldía por la que se estima parcialmente la reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que proceda lo antes posible al arreglo de los arcos de hierro que separan la zona de paseo peatonal y la zona ajardinada en el parque del Lago de Barañáin en el lugar donde se produjo la caída a que se refiere la queja, por encontrarse en mal estado y por el peligro de tropiezo y caída que suponen para los viandantes.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que revise la Resolución de Alcaldía en cuestión, y distribuya los porcentajes de imputación de responsabilidades entre el Ayuntamiento y el ciudadano autor de la queja, a efectos de la indemnización por las lesiones, entre el 60% del Ayuntamiento y el 40% del ciudadano.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Cabanillas**

EXP. 13/273

En relación con la falta de resolución de un procedimiento de responsabilidad patrimonial y por lo que considera una competencia desleal, derivada de la autorización de una caseta de fiestas:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva a la mayor brevedad la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el autor de la queja, por el eventual perjuicio derivado del funcionamiento indebido de un local autorizado por el Ayuntamiento.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/697

En relación con la desestimación de la reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso como consecuencia de un accidente sufrido por la apertura de una boca de riego:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise la denegación de la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, como consecuencia de la apertura de una boca de riego y de la rotura de un difusor, y que valore conceder a la interesada la indemnización que corresponda.

No aceptada.

EXP. 15/89

En relación con la desestimación de la reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso la promotora de la queja como consecuencia de una lesión derivada de su caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que reconozca la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, por la caída que padeció en la vía pública como consecuencia del mal estado de un paso peatonal.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/315

En relación con la falta de indemnización al marido de la promotora de la queja por la rotura de peroné que sufrió como consecuencia de una caída en un colegio público:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona (legislatura 2015-2019) que, en relación con la caída en el colegio público en cuestión alegada por el marido de la promotora de la queja y con lesión derivada de la misma, reconozca su responsabilidad patrimonial e indemnice al interesado en la cuantía correspondiente.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Peralta**

EXP. 15/474

En relación con la inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso el promotor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de expresar, en las notificaciones de las resoluciones, los recursos que procedan frente a las mismas y los órganos y plazos de interposición, y de hacerlo así en relación con el escrito determinante de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que tramite el escrito de reclamación de responsabilidad patrimonial presentado por el interesado y que valore nuevamente el fondo del asunto que suscita, sin perjuicio de la calificación que se dé al citado escrito.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Romanzado**

EXP. 15/68

En relación con el accidente que sufrió la esposa del promotor de la queja como consecuencia del mal estado de una rejilla que atraviesa la calzada de una de las entradas a la localidad de Domeño:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la responsabilidad patrimonial de la Administración pública derivada del accidente sufrido por la interesada, como consecuencia del mal estado de una rejilla, y que le abone la indemnización correspondiente.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

EXP. 15/385

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso la promotora de la queja a raíz de un accidente que padeció su hijo, y por el mal estado del pavimento donde se produjo dicho accidente:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que reconozca la responsabilidad patrimonial reclamada por la autora de la queja, por la caída que padeció su hijo en la vía pública como consecuencia del mal estado del pavimento.

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que repare el estado de la zona de tránsito peatonal a que se refiere la queja, habida cuenta de la rotura de varias baldosas en la misma.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **A la Mancomunidad de Mairaga**

EXP. 15/575

En relación con los daños padecidos en la vivienda de la autora de la queja como consecuencia de fugas de agua habidas en la calle donde se ubica.

- Recomendar a la Mancomunidad (legislatura 2015-2019) que, como titular del servicio de abastecimiento de aguas, se dirija a la empresa adjudicataria del mismo y le inste a asumir su responsabilidad ante la autora de la queja y, en consecuencia, a adoptar a la mayor brevedad las medidas indemnizatorias o de reparación por los daños en la vivienda.

Aceptada.

5.2.23. Sanidad

A) Atención primaria

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/1017

En relación con las dificultades encontradas para realizar el seguimiento de su embarazo en la localidad guipuzcoana en la que trabaja:

- Sugerir al Departamento que valore acordar con otras Administraciones sanitarias, especialmente las limítrofes, la posibilidad de atención indistinta a mujeres embarazadas que desempeñen su actividad laboral o profesional fuera del territorio de su residencia.
- Sugerir al Departamento que estudie una solución para el caso de la queja, de modo que la interesada pueda, si lo desea, ser atendida, por razón de su embarazo, en el lugar de desempeño de su actividad laboral.

No aceptada.

B) Atención especializada

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/846

En relación con la demora para ser atendida la promotora de la queja en primera consulta por el servicio de Traumatología:

- Recordar al Departamento y al organismo autónomo Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de atender los plazos establecidos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera de atención especializada.

Aceptada.

EXP. 15/65

En relación con la falta de un hospital de día para personas adultas alérgicas al huevo y a la leche, dotación precisa para realizar tratamientos de desensibilización:

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, acelere la puesta en marcha de un hospital de día para adultos, o dotación similar, que permita implantar los tratamientos que precisan personas con alergias a alimentos, tendentes a procurar la tolerancia de estos.

Aceptada.

EXP. 15/267

En relación con la excesiva demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle una cita al promotor de la queja en la que se proceda a cerrarle la colostomía que le practicaron hace nueve meses:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos establecidos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Aceptada.

EXP. 15/275

En relación con la demora en citarle para acudir a la Unidad del Dolor y practicarle una intervención:

- Recomendar al Departamento que cite a la autora de la queja, con la mayor celeridad, para su atención por parte de la Unidad del Dolor.

Aceptada.

EXP. 15/475

En relación con la disconformidad por la fecha asignada para la práctica de una intervención quirúrgica:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) que el plazo máximo para la práctica de intervenciones quirúrgicas en la especialidad de oncología es de treinta días, excluidos domingos y festivos.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/496

En relación con el servicio prestado desde un centro de atención a la mujer:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que atienda la petición de la autora de la queja y, por tanto, que le asigne un ginecólogo y que sea este el que realice el seguimiento en profundidad de su problema, con las citaciones periódicas que sean oportunas, adoptando las medidas precisas a tal fin.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

C) Urgencias**• Al Departamento de Salud****EXP. 15/59**

En relación con la falta de interés del personal sanitario del servicio de urgencias de un hospital:

- Sugerir al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que adopte las medidas necesarias para que, a la mayor medida posible, se respeten los tiempos de atención de los pacientes que acuden al servicio de urgencias, conforme al nivel de prioridad establecido en cada caso.

Aceptada.**AO15/6**

En relación con el informe sobre urgencias hospitalarias realizado por los distintos Defensores del Pueblo:

1. Que se evalúe el mapa de los servicios de urgencias extrahospitalarios, potenciando su estructura materia y de recursos humanos y ampliando el número de centros con actividad 24 horas al día, cuando así se derive del estudio efectuado. En el marco de esta evaluación, se recomienda que se formalicen protocolos conjuntos de derivación y atención a la patología urgente en los diferentes niveles asistenciales y ejecutar programas de información que estimulen la utilización de los servicios de urgencias del ámbito de atención primaria en supuestos de carácter menos grave.
2. Que se evalúe la elevada frecuentación en los servicios de urgencia, mediante del estudio de perfiles de pacientes con enfermedades crónicas, pluripatologías no agudizadas y otros colectivos vulnerables que hacen mayor uso de los servicios de urgencias, a fin de planificar la adopción de medidas para reconducir su atención hacia otros ámbitos sanitarios más idóneos.
3. Que se establezca el marco normativo que permita la acreditación generalizada de los servicios de urgencia, procedimiento que se recomienda que incorpore la opinión de los pacientes, a través de entidades representativas.
4. Que se utilicen de forma efectiva, en la planificación y ejecución de obras en los servicios hospitalarios de urgencias, los estándares de diseño arquitectónico y funcional nacionales e internacionales con un mayor nivel de consenso, así como que se garantice la participación a lo largo del proceso de los profesionales de urgencias y de los colectivos de pacientes.
5. Que se impulse y concluya el proceso de implantación de la historia clínica electrónica en todos los niveles asistenciales, bajo los criterios de interoperatividad efectiva en el conjunto del Sistema Nacional de Salud y de eficiencia en las inversiones.
6. Que se diseñe, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, una aplicación informática de uso general que, asegurando la protección y confidencialidad de datos, permita el acceso por cualquier de los Servicios de Salud, proporcionando una mayor autonomía de los pacientes en la disposición de sus antecedentes clínicos básicos, con especial atención a los colectivos de pacientes vulnerables más necesitados de continuidad asistencial.

7. Que se facilite, a través de los medios electrónicos disponibles, el conocimiento y rápido acceso por los profesionales de urgencias de las instrucciones previas otorgadas por los pacientes con independencia del servicio de salud en que estén siendo atendidos.
8. Que se mejoren los sistemas de información y gestión hospitalaria para adecuarlos a las especificidades de la atención urgente y que se adecuen las herramientas y aplicaciones informáticas para garantizar una completa trazabilidad asistencial y espacio-temporal de los pacientes en urgencias.
9. Que se solicite al Ministerio de Sanidad la aprobación de la especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencias.
10. Que se garantice la dotación suficiente de las plantillas de médicos de urgencias, desvinculada de las tareas asistenciales que puedan realizar los médicos internos residentes en su condición de personal en formación y en todos los turnos de trabajo y días de la semana. A estos efectos, se recomienda que se promuevan los acuerdos necesarios para adecuar las condiciones de trabajo de los profesionales a los requerimientos de los servicios de urgencias.
11. Que se incremente la dotación de personal de trabajo social disponible para los servicios hospitalarios de urgencias, en orden a asegurar la atención de los pacientes en todos los turnos de trabajo y días de la semana.
12. Que se potencie la formación continuada de los profesionales y la participación de los Comités de Ética Asistencial respecto a los aspectos éticos que presiden la autonomía de la voluntad de las personas y la dignidad e intimidad de los pacientes.
13. Que se impulse la periódica actualización de los protocolos o guías clínicas de aplicación en los servicios de urgencias y se evalúe la adherencia de los profesionales a los mismos.
14. Que se impulse la generalización de los métodos de triaje estructurado para la clasificación de pacientes en urgencias, asegurando su integración con las herramientas de gestión hospitalaria.
15. Que se agilice la salida de pacientes de los servicios de urgencias una vez finalizada la atención, a través del establecimiento de prioridades orientadas a la optimización de la gestión de camas y la planificación de medidas alternativas a la hospitalización convencional. En la determinación de estas prioridades, se recomienda que se tengan presentes los criterios de los servicios de urgencias y sus previsiones en cuanto a la frecuentación o demanda asistencia.
16. Que se elabore una estrategia en materia de seguridad de los pacientes de urgencias.
17. Que se realicen auditorías centradas en la dignidad e intimidad de los pacientes en aquellos servicios de urgencias con mayor número de episodios de saturación, acometiendo las adaptaciones o reformas físicas y funcionales que puedan derivarse de estos estudios.
18. Que se habiliten zonas específicas y adecuadas para facilitar en condiciones de privacidad información a pacientes, familiares y allegados autorizados.
19. Que se dote a las plantillas de los servicios de urgencias de profesionales con formación específica en el trato y atención asistencial que requieren determinados pacientes, especialmente menores de edad, mayores con déficit cognitivo y personas con enfermedad mental.
20. Que se priorice la atención y se facilite el acompañamiento por familiares o allegados de personas en situación de fragilidad en los servicios de urgencias.

21. Que se habilite en los servicios hospitalarios de carácter general zonas específicas y reservadas para la espera y atención de menores de edad y para la asistencia a pacientes con indicios de maltrato.
22. Que se revise el estado de adecuación de los sistemas de comunicación, las instalaciones y el material empleado por los servicios hospitalarios de urgencias a las previsiones sobre accesibilidad de las personas con discapacidad.)
23. Que se suprima la emisión prematura de documentos de compromisos de pago o facturas por la atención prestada en los servicios de urgencias a inmigrantes en situación irregular.
24. Que se garantice a los inmigrantes en situación irregular la continuidad asistencial, tras el alta de urgencias, de ser ello preciso, hasta la mejoría o curación del proceso que motivó la atención urgente.
25. Que se formalicen protocolos que clarifiquen la actuación de los profesionales de los servicios de urgencia respecto a la intimidad del paciente y la confidencialidad de la información clínica en la atención a personas custodiadas por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
26. Que se coordine con el Ministerio de Sanidad la elaboración de un protocolo marco en materia de seguridad de los pacientes de los servicios hospitalarios de urgencias, al objeto de reducir la incidencia de efectos adversos y contribuir a la mejora de la práctica clínica.
27. Que se promueva, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, la creación de un sistema de notificación y registro de efectos adversos, armonizando su carácter no punitivo con el principio de responsabilidad de las Administraciones sanitarias y de su personal.
28. Que se fomente la participación de los pacientes y de los profesionales implicados en la gestión y resolución de las reclamaciones y sugerencias.
29. Que se evite el uso de fórmulas estandarizadas de respuesta y el empleo de un lenguaje críptico para el ciudadano medio en las respuestas a las reclamaciones y sugerencias.
30. Que se implante una codificación unificada de reclamaciones y sugerencias que permita realizar evaluaciones, colaborando con el Ministerio de Sanidad, para que pueda hacerse tanto la evaluación en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

Aceptada.

D) Atención clínica recibida

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/901

En relación con la falta de contestación a la solicitud de la promotora de la queja para que se le explicaran los motivos por los que, tras realizarle un escáner, no fue citado su marido a consulta con un cirujano cardiaco:

- Recomendar al Departamento que incoe un expediente de responsabilidad patrimonial en relación con la atención sanitaria objeto de queja.

No aceptada.

EXP. 14/1006

En relación con la falta de asistencia médica al padre del promotor de la queja en los últimos días de su vida:

- Sugerir al Departamento que, en los casos de altas hospitalarias con previsión de asistencia médica en el domicilio del paciente, y con mayor razón si se trata de situaciones críticas o de extrema gravedad, la asignación del servicio de atención domiciliaria y la planificación de las primeras visitas se gestionen antes de expedirse el alta, garantizándose, en el mayor grado posible, la continuidad asistencial.

Aceptada.

EXP. 14/1010

En relación con las posibles negligencias en la atención médica recibida por el hermano del promotor de la queja, ya fallecido:

- Recomendar al Departamento o, en su caso, al organismo autónomo Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que proceda a investigar y examinar, atendiendo a la documentación aportada y a los hechos narrados por los familiares del fallecido, si las actuaciones llevadas a cabo por el equipo de profesionales médicos que asistieron al mismo se ajustaron a la normativa vigente, protocolos y calidad asistencial exigible.
- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de espera de atención sanitaria fijados en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en asistencia especializada, y normas complementarias, así como de informar a los pacientes sobre las alternativas de atención, si tales plazos no pudieran cumplirse en el centro sanitario de que se trate, y de atender con inmediatez las reclamaciones que se presenten en tal caso de incumplimiento, adoptando todas las medidas que sean pertinentes a tal fin.
- Recordar al Departamento el deber legal de atender con celeridad las solicitudes de acceso a la historia clínica que le presenten los ciudadanos y, en todo caso, en plazo máximo de un mes.

Aceptada.

EXP. 15/169

En relación con la denegación a la promotora de la queja de la expedición del certificado acreditativo de psicóloga sanitaria:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la decisión objeto de queja, denegatoria de la acreditación de la interesada como psicóloga sanitaria, admitiendo a trámite y valorando la documentación aportada por ella (máster y, en su caso, certificado PETRA), y, si procede, otorgando la acreditación reclamada.
- Recomendar al Departamento que, en todo caso, resuelva expresamente el recurso presentado por la interesada, y le notifique la decisión adoptada.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/242

En relación con el alta del hijo de la promotora de la queja en las sesiones de rehabilitación que venía recibiendo como consecuencia de una intervención en la rodilla izquierda:

- Sugerir al Departamento que evalúe la posibilidad de retomar el tratamiento de rehabilitación del hijo de la autora de la queja, realizado a raíz de una intervención en la rodilla, y, si se considera oportuno, que el caso sea valorado conjuntamente por los especialistas que le han atendido.

Aceptada.

EXP. 15/256 - Mediación

En relación con la denegación de acceso a la técnica del diagnóstico genético preimplantacional de los embriones que poseen congelados en una clínica privada:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que estudie este caso singular y que valore la posibilidad de prestar a los promotores de la queja la técnica de diagnóstico genético preimplantacional con los embriones que tienen congelados, así como el tratamiento de reproducción asistida que requieran, para intentar satisfacer, de esta forma, su deseo de ser padres nuevamente.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/313

En relación con la aparición de un objeto extraño en la sopa que se sirvió al marido de la autora de la queja, paciente de leucemia, ingresado en el Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que adopte medidas para evitar hechos como el denunciado en la queja, instando a la empresa adjudicataria del servicio de alimentación en el Complejo Hospitalario de Navarra a las correcciones que correspondan, a fin de garantizar un servicio con una calidad adecuada.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/406

En relación con la falta de atención al padre del promotor de la queja, ingresado en una Clínica y el trato recibido:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) el derecho de los usuarios del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra a recibir un trato respetuoso y adecuado a sus condiciones personales.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/436

En relación con la demora de la Clínica Ubarmín en remitirle una copia de un informe médico y de su historial clínico completo:

- Recordar al Departamento (legislatura 2015-2019) la obligación de facilitar el acceso de los ciudadanos a su historia clínica en el plazo más breve posible, y en todo caso, dentro del

plazo de un mes que dispone el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

E) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos

• **Al Departamento de Salud**

EXP. 14/871

En relación con la denegación del abono de gastos en concepto de desplazamiento y alojamiento, motivados por la necesidad de ser tratada la promotora de la queja en un hospital de Málaga, al padecer una enfermedad rara ("síndrome de Marfan") y no existir una unidad especializada en Navarra:

- Recomendar al Departamento que abone a la interesada los gastos que correspondan, en concepto de desplazamiento y alojamiento, originados por su asistencia sanitaria en el Hospital Universitario de Málaga, con efectos desde que dicha asistencia se iniciara.

No aceptada.

EXP. 15/289

En relación con un procedimiento de inspección de la asistencia sanitaria que le prestó una dentista, que le colocó una prótesis de un material al que es alérgica:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que, en relación con la reclamación que formuló ante el mismo la autora de la queja, por la asistencia sanitaria prestada por una dentista, resuelva expresa y motivadamente, notificando la respuesta a la interesada y exponiendo las razones de fondo que justifiquen su criterio, con independencia del sentido de este.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/362

En relación con la denegación de la solicitud de reintegro de las cantidades desembolsadas en un servicio médico privado por el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (legislatura 2015-2018) que conceda el reintegro de gastos de la autora de la queja por asistencia sanitaria e intervención quirúrgica en un centro médico privado, por un importe de 2.665 euros, cuya procedencia aparece justificada por la deficiente atención sanitaria prestada por el sistema sanitario público en este caso concreto.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

F) Copago farmacéutico y prestaciones farmacéuticas**• Al Departamento de Salud****AO15/18 – Sugerencia normativa**

En relación con la negativa del Departamento a pagar el 40% del coste del tratamiento que tenía prescrito para la osteoporosis y que ascendía a 405,39 euros mensuales, no llegando los ingresos de la autora de la queja al salario mínimo interprofesional:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que apruebe y ponga en marcha lo antes posible un régimen especial de ayudas para hacer frente al pago de los medicamentos de aquellas personas carentes de ingresos económicos o por debajo de un umbral que se fije (por ejemplo, el salario mínimo interprofesional).

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• Al Ayuntamiento de Marcilla**EXP. 15/287**

En relación con la falta de reparto del gasto farmacéutico de la residencia geriátrica municipal entre las oficinas de farmacia de la localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que inste a la empresa arrendataria de las instalaciones de la residencia geriátrica municipal de la localidad para que procure que el gasto farmacéutico de dicha residencia se reparta de forma equitativa entre todas las oficinas de farmacia de Marcilla y no se concentre en una sola.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

G) Otros**• Al Departamento de Salud****EXP. 15/227**

En relación con la escasez de enfermeras obstétrico-ginecológicas (matronas) en el Servicio de Partos del Complejo Hospitalario de Navarra, y el incremento de la carga de trabajo de los últimos años:

- Recomendar al Departamento que realice, lo antes posible, con participación de los directivos, gestores y personal implicado, un estudio que analice en profundidad, a la vista de los indicadores que se recomiendan para los hospitales públicos, el estado de la plantilla del Servicio de Partos-Obstetricia del Complejo Hospitalario de Navarra y sus cargas de trabajo; contemple las medidas que sea necesario tomar para garantizar que se pueda prestar con calidad el servicio sanitario a las ciudadanas que así lo requieran; y, en concreto, examine y, en caso necesario, atienda, la propuesta realizada por el colectivo de matronas de, como mínimo, aumentar una matrona más en cada turno.

Aceptada.

- **Al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Pamplona**

EXP. 15/455

En relación con la disconformidad del promotor de la queja con la decisión de archivar el expediente abierto por una reclamación que interpuso referente a la actuación de una dentista:

- Recordar al Colegio el deber legal de resolver motivadamente sobre las reclamaciones que presenten los ciudadanos, razonando sobre las diversas cuestiones que susciten las mismas, y de hacerlo así en el caso de la reclamación de la autora de la queja.

No aceptada.

- **Al Departamento de Salud**

EXP. 15/555 - Mediación

En relación con una actuación de la Clínica Universitaria de Navarra-CUN, por no prestar atención médica a la autora de la queja, al encontrarse ésta excluida de una póliza colectiva y no permitírsele la renovación:

- Sugerir al Departamento (legislatura 2015-2019) que valore la oportunidad de derivar a la autora de la queja al centro sanitario donde ha venido siendo atendida durante años, a fin de culminar o completar aquellas asistencias sanitarias o tratamientos en curso de las dolencias que padece.

Pendiente de respuesta.

5.2.24. Seguridad ciudadana

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

EXP. 15/90

En relación con el número de efectivos del parque de bomberos de Navascués:

- Recomendar al Departamento que dote al parque de bomberos de Navascués de un mínimo de 7 cabos y 13 bomberos, en aplicación de la Orden Foral 85/2014, de 28 de marzo.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 15/353

En relación con una supuesta actuación negligente de la Policía Municipal de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, en aquellos casos en que la Policía Municipal detecte que una persona que se encuentra en la calle, está en un estado de embriaguez que pueda conllevar una intoxicación etílica aguda, se la traslade de modo

inmediato a un centro sanitario para su atención facultativa, con mayor razón si se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad o desprotección social.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/412

En relación con la denegación de la solicitud por parte del promotor de la queja de una copia de un atestado de la Policía Municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que facilite al autor de la queja el informe policial solicitado, sin perjuicio de la protección de los datos personales de terceros que proceda.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Tudela**

EXP. 15/533

En relación con la actitud inadecuada con la que se dirigió la Policía Municipal hacia su persona:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019), con carácter general, el deber legal de los miembros de los Cuerpos de Policía de Navarra de cumplir sus funciones observando en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, a quienes deben procurar auxiliar y proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de sus intervenciones.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **A la Defensora del Pueblo de España**

AO15/24 – Sugerencia normativa

En relación con un encuentro organizado de juristas, en cuyo transcurso se reflexionó sobre distintos problemas que plantea la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre, sobre intercambio de información de antecedentes personales y consideración de resoluciones judiciales penales en la Unión Europea, así como sobre la transposición de la Decisión Marco 2008/675/JAI del Consejo de 24 de julio de 2008, relativa a la consideración de las resoluciones condenatorias entre los Estados miembros de la Unión Europea con motivo de un nuevo proceso penal, y en el que se concluyó lo siguiente:

a) Un auténtico espacio de libertad, seguridad y justicia (art. 67 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea-TFUE), basado en la confianza mutua, como es la Unión Europea, exige que las condenas contra las personas juzgadas en un Estado miembro se tengan en cuenta en otro Estado miembro como si hubiesen sido dictadas por su propia jurisdicción, tanto en lo que se refiere a los efectos desfavorables para el reo, como a los efectos favorables. Y su aplicación requiere una normativa europea interpretada y aplicada de la misma manera en toda la Unión Europea, para lo que es necesario garantizar la aplicación del Derecho de la Unión, bajo los principios de primacía, unidad y efectividad. (art. 267 TFUE).

b) El principio de equivalencia que instaura la citada Decisión Marco se debe aplicar a la fase previa, al propio proceso penal y a la de su ejecución, y significa que los efectos atribuidos a las resoluciones condenatorias pronunciadas en otros estados miembros deberían ser equivalentes a los atribuidos a las resoluciones nacionales.

c) Manifestamos nuestra preocupación respecto de las limitaciones a la aplicación del principio de equivalencia, que incorpora la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre, concretamente, en su artículo 14.2 y disposición adicional única. Mediante estas disposiciones se limita la aplicación del principio de equivalencia para la toma en consideración de sentencias y resoluciones penales dictadas por tribunales de los otros Estados miembros.

La Ley Orgánica 7/2014 plantea problemas en cuanto posibilita una diferente aplicación del principio de equivalencia en el seno del espacio de la libertad, seguridad y justicia de la Unión Europea: la incorporación de limitaciones al principio de equivalencia por la Ley Orgánica 7/2014, de 12 de noviembre (artículo 14.2 y disposición adicional), no se halla prevista en la Decisión Marco 2008/675/JAI de 24 de julio de 2008. Ello conlleva problemas a tenor del principio de uniformidad en la aplicación del Derecho de la Unión. De hecho, plantea la duda interpretativa sobre si es posible la previsión de limitaciones al principio de equivalencia no previstas en la Decisión Marco, ya que de admitirse la posibilidad, se establecería una diferencia muy sustancial en la aplicación del Derecho comunitario en esta materia entre el territorio español y el de otros países de la Unión Europea, en los que no se hayan establecido aquellas limitaciones, pudiendo afectar de modo muy significativo a la unidad del Derecho de la Unión.

d) La Ley Orgánica 7/2014 plantea un problema de irretroactividad de la ley penal, toda vez que supone la aplicación retroactiva de las restricciones previstas en dicha ley a los supuestos planteados y resueltos con anterioridad a su entrada en vigor. Ello plantea la vulneración del principio de irretroactividad de la ley penal garantizado en el art. 49 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, interpretado en relación con los principios generales sobre la irretroactividad de las normas desfavorables que se deducen del Convenio Europeo de Derechos Humanos, de acuerdo a la doctrina del Tribunal de Estrasburgo. Esta doctrina implica que el principio de legalidad penal se aplica no solo a la norma penal misma, sino también a la interpretación de la normal penal; también se aplica a la normativa referida al cálculo o modo de cumplimiento de la pena; que se ha de tener en cuenta la expectativa que se transmite al reo por la interpretación anterior más favorable; y por último, que en las resoluciones judiciales aplicando o interpretando la norma penal, una vez establecida una interpretación de la misma por los tribunales (en nuestro caso, por el Tribunal Supremo) solo podrá ser alterada tal interpretación en lo que beneficie a los reclusos, no en su perjuicio (doctrina de la sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el asunto Del Rio Prada contra España).

e) Las restricciones in peius del principio de equivalencia incorporadas en la Ley Orgánica 7/2014 impiden, en la mayoría de los supuestos, el reconocimiento de efectos de las sentencias europeas en el ámbito de la ejecución de la pena. De hecho, impiden su aplicación a la fase de ejecución de las condenas, tal y como prevé el artículo 3.2 de la Decisión Marco, y en particular, a los supuestos de acumulación de penas a los efectos del establecimiento del plazo máximo del cumplimiento efectivo de las condenas, de manera que las sentencias dictadas por tribunales penales de los Estados miembros no podrán ser tomadas en consideración por los tribunales españoles en las mismas condiciones previstas por el ordenamiento español para sus sentencias.

f) La entrada en vigor de la Ley 7/2014 viene a modificar una aplicación consolidada por la jurisprudencia del principio de equivalencia previsto en la Decisión Marco, aplicado con normalidad en los supuestos anteriores, produciendo efectos peyorativos para los condenados por hechos cometidos con anterioridad a la Ley Orgánica. Ello supone una infracción del artículo 9.3 CE.

g) Como consecuencia de tales excepciones, se prolonga el tiempo efectivo de cumplimiento más allá del límite legal (art. 76 del Código Penal y art. 988 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

h) “Ante la situación irregular descrita, las vías actuales para remediar la situación injusta creada son las siguientes: el planteamiento de un recurso de incumplimiento ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, por transposición incorrecta de la norma comunitaria, la interposición de un recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional, que podría dar lugar al planteamiento de la oportuna cuestión previa ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea; y por último, el planteamiento de un recurso ante el Tribunal de Estrasburgo, fundamentado en los artículos 5 y 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos”.

5.2.25. Servicios públicos

- **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y a los Ayuntamientos de Pamplona-Iruña, Burlada, Tudela, Ansoáin, Barañáin, Berriozar, Valle de Egüés, Tafalla, Villava-Atarrabia, Estella-Lizarra, Zizur Mayor, Aranguren, Cintruénigo, Corella, Huarte, Noáin, Peralta, San Adrián, Sangüesa, Altsasu-Alsasua y Baztan**

AO15/22

En relación con la aplicación de tarifas especiales a las llamadas realizadas a teléfonos correspondientes a servicios públicos (092):

- Sugerir que, si no lo son ya, las llamadas a los números de teléfono de emergencias referidas a la Policía Foral de Navarra, Bomberos de Navarra y SOS Navarra, sean gratuitas para los usuarios, sin perjuicio de poder recordar a los ciudadanos la gratuidad del número de emergencias 112.

Aceptada por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y por los Ayuntamientos de Burlada, Baztan, Huarte, Zizur Mayor, Barañáin, Berriozar, Cintruénigo, Egüés y Villava.

No aceptada por los Ayuntamientos de Ansoáin, Estella-Lizarra, Tafalla, Peralta, Aranguren, Noáin (Valle de Elorz), Corella y Altsasu-Alsasua.

Pendientes de contestar los Ayuntamientos de Pamplona, Sangüesa, Tudela y San Adrián.

- **Al Departamento de Desarrollo Económico**

EXP. 15/541

En relación con la imposición de una sanción en materia de transporte:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revoque y deje sin efecto la sanción.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

EXP. 14/948

En relación con la falta de contestación a las peticiones realizadas al Ayuntamiento relativas a un panteón que la familia del promotor de la queja dispone en el cementerio de dicha localidad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente y en plazo las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas, incluidas las referidas en la queja.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Galar**

EXP. 14/1036

En relación con la escasa luminosidad de la calle donde reside el promotor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore incrementar el alumbrado público en el entorno de la vivienda de la interesada, de modo que el servicio se reciba suficientemente en términos y similares o sustancialmente equivalentes al de otros lugares del núcleo urbano de esa zona residencial.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Tudela**

EXP. 15/261

En relación con la falta de notificación previa al procedimiento de apremio de una factura impagada correspondiente al cuarto trimestre de 2014 de la Junta de Aguas de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que anule el procedimiento de apremio iniciado contra el autor de la queja, por no haberse acreditado los lugares y fechas de publicación del edicto por el que se aprueba la liquidación de los recibos de agua y alcantarillado correspondientes al cuarto trimestre de 2014.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor**

EXP. 15/251

En relación con la falta de contestación a una instancia que presentó el promotor de la queja acerca del alumbrado de viales y zonas de tránsito de la urbanización Ardoi:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice en profundidad el estado del servicio de iluminación de la urbanización Ardoi, a la vista de las cuestiones suscitadas por el autor de la queja en su solicitud e informe presentados ante la entidad local, y que, de ser preciso, adopte las medidas necesarias para mejorar el citado servicio, incrementando el alumbrado, cursando de todo ello la correspondiente respuesta al interesado.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

EXP. 15/81

En relación con las filtraciones que padece el promotor de la queja en su local:

- Sugerir a la Mancomunidad que continúe colaborando con el autor de la queja en la detección del origen de las filtraciones que padece en el local, adoptando las medidas que sean pertinentes.

Aceptada.

EXP. 15/378

En relación con la denegación de un bono social al promotor de la queja:

- Recomendar a la Mancomunidad que evalúe nuevamente la solicitud de la autora de la queja y le reconozca la tarifa social referente a los servicios de abastecimiento de agua y recogida de residuos.

Pendiente de respuesta (Legislatura 2015-2019)

• **A la Mancomunidad de la Ribera**

EXP. 15/102 - Mediación

En relación con el cobro de la cuota íntegra de basuras sin tener en cuenta la bonificación por vivienda deshabitada, y por el recargo que ha supuesto un error en la domiciliación del pago:

- Sugerir a la Mancomunidad de la Ribera que, en el caso de que la promotora de la queja acredite que, en los años 2012, 2013 y 2014, cumplía con los requisitos para ser beneficiaria de la bonificación por vivienda deshabitada, se le conceda la misma.
- Sugerir a la Mancomunidad que realice los trámites oportunos para proceder a la domiciliación de los recibos de las tasas de basuras de la vivienda de la promotora de la queja.

No aceptada.

• **A la Mancomunidad de Valdizarbe**

EXP. 15/105

En relación con el cese definitivo del suministro de agua a varios chalets, ubicados en la localidad de Erripeta, desde la denominada "Tubería de Valdizarbe" de la Mancomunidad:

- Recomendar a la Mancomunidad que siga prestando el servicio de abastecimiento de agua a los autores de la queja, de conformidad con la concesión otorgada por Acuerdo de 20 de octubre de 1983, en tanto en cuanto dicho servicio no se preste por la Mancomunidad de Montejurra.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.26. Trabajo

- **Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo**

EXP. 14/1015

En relación con la concesión de subvenciones a las empresas que contraten jóvenes desempleados menores de 25 años o menores de 30 si tienen reconocida una discapacidad, para la realización, seguimiento y evaluación de planes y medidas de igualdad y conciliación de la vida personal, laboral y familiar:

- Recomendar al Departamento que, en sucesivas convocatorias de subvenciones a las empresas que contraten jóvenes desempleados para la realización, seguimiento y evaluación de planes y medidas de igualdad y conciliación de la vida personal, laboral y familiar, se exija la acreditación de una cualificación técnica específica del personal con que cuente el beneficiario de las ayudas.

Aceptada.

EXP. 15/191

En relación con los criterios de selección de los docentes que imparten formación para el empleo:

- Recomendar al Departamento (Servicio Navarro de Empleo) que publique los criterios de selección de los expertos que impartan la docencia en los cursos de formación para el empleo.

Aceptada.

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/417

En relación con la exigencia de reintegro de una subvención concedida para establecerse como trabajador autónomo.

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto el expediente de reintegro de la subvención concedida al autor de la queja para su establecimiento como trabajador autónomo, al no apreciarse una inobservancia de los requisitos previstos por las bases reguladoras o un incumplimiento de las obligaciones derivadas de la concesión.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.27. Tráfico y seguridad vial

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/1038

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico, por la falta de notificación en el acto de la denuncia que formuló el agente de la autoridad:

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar en el acto las denuncias de tráfico, salvo que concurra alguno de los supuestos tasados por el artículo 76.2 del Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículo a Motor y Seguridad Vial.
- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado por la autora de la queja, al no habersele notificado la denuncia en el momento de comisión de la infracción.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Cortes**

EXP. 15/322

En relación con la nueva Ordenanza Municipal reguladora de la concesión de Tarjetas de Estacionamiento para Personas con Discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que mantenga la validez de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad que posee el autor de la queja, de conformidad con la disposición transitoria primera del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

• **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/975

En relación con la disconformidad por parte del promotor de la queja con un embargo practicado, derivado del impago de una sanción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el cobro practicado al autor de la queja, derivado de una supuesta infracción en materia de tráfico, y que proceda a devolverle la cantidad correspondiente y a archivar las actuaciones.

No aceptada.

EXP. 14/985

En relación con la retirada del vehículo del promotor de la queja por parte de la grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja y, en consecuencia, que devuelva al interesado la cantidad recaudada en tal concepto.

No aceptada.

EXP. 15/6

En relación con la desproporción en la calificación de una infracción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y el acto de retirada del vehículo objeto de queja, devolviendo al interesado las cantidades recaudadas por tales conceptos.

Aceptada.

EXP. 15/47

En relación con un procedimiento sancionador por estacionamiento y con la retirada del vehículo por parte del servicio de grúa:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconsidere el expediente sancionador objeto de queja y, bien lo deje sin efecto, bien estime la concurrencia de una infracción leve.
- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja, devolviendo al interesado la cantidad abonada por este concepto.

No aceptada.

EXP. 15/66

En relación con el importe de la tasa que el Ayuntamiento de Pamplona le cobra al promotor de la queja para obtener la tarjeta de aparcamiento en la zona de estacionamiento restringido y limitado, como titular de una actividad económica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones adoptadas.
- Recomendar al Ayuntamiento que minore la cuantía de la tasa anual actualmente exigida a las personas físicas o jurídicas que realizan actividades comerciales, industriales, profesionales o de servicios, por el aparcamiento de vehículos de tracción mecánica en las zonas de estacionamiento limitado o restringido (zonas azul y naranja), por su desproporción en comparación con las tasas que han de abonar anualmente las personas físicas con domicilio en esas zonas por el mismo hecho, no habiéndose justificado la diferencia de trato a uno y otro colectivo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/328

En relación con la cuantía devuelta tras la solicitud de baja de la tarjeta de estacionamiento restringido del promotor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, por la tarjeta o tarjetas de estacionamiento en zonas limitadas referidas al vehículo que se cita en la queja, otorgadas para el año 2015, exaccione la cuantía correspondiente a un año (48,35 euros), devolviendo a los interesados el exceso sobre la misma.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/421

En relación con la retirada, mediante el servicio de grúa municipal de vehículos estacionados en el recinto del Complejo Hospitalario:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja y, en consecuencia, que devuelva a la interesada la cantidad recaudada en tal concepto.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/564

En relación con la imposibilidad de anular, en el plazo señalado en la denuncia, una multa impuesta por ausencia de ticket en zona naranja, por haberse llevado su vehículo la grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja y, en consecuencia, que devuelva a los interesados la cantidad recaudada en tal concepto.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/615

En relación con la sanción impuesta por el estacionamiento de su vehículo en una Zona de Estacionamiento Limitado (ZEL) y la posterior retirada de su vehículo por la grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de la queja, y que, en su caso, devuelva al interesado la cantidad abonada en ese concepto.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Tafalla**

EXP. 15/158

En relación con la falta de contestación a una solicitud de anulación de una sanción de tráfico:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le presenten los ciudadanos, incluida la aludida por el autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, al estimar que no concurre el elemento culposo exigible para su imposición.

No aceptada.

EXP. 15/237

En relación con una sanción por estacionar el vehículo en la acera cuando llevaba a su madre discapacitada, al carecer de una plaza de estacionamiento para discapacitados cercana a su domicilio:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta, ordenando la devolución de las cantidades satisfechas por el promotor de la queja.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.28. Transparencia y derecho de acceso a la información pública**• Al Ayuntamiento de Azagra****EXP. 15/284**

En relación con la disconformidad con la documentación facilitada en respuesta a una solicitud:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de colaborar con el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, declarando, en este caso, el incumplimiento de dicho deber, calificando de no colaboradora la actuación seguida por dicho Ayuntamiento, y disponiendo la inclusión del caso en el Registro de Administraciones y Entidades no Colaboradoras con esta institución, con mención, en su caso, a la autoridad responsable.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que complete la información proporcionada al autor de la queja, facilitándole el acceso a la documentación pública que solicitó, sin perjuicio de la eventual disociación de los datos de carácter personal que pudieran obrar.

Pendiente de respuesta.

• Al Ayuntamiento de Puente la Reina**EXP. 15/149**

En relación con la negativa a facilitarle al promotor de la queja una documentación necesaria para interponer un recurso contencioso-administrativo:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja la documentación solicitada en sus instancias.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.29. Turismo**• Al Ayuntamiento de Artajona****EXP. 15/445**

En relación con la adjudicación del “contrato de gestión de la casa de visitantes y explotación turística de Artajona”:

- Instar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que deje sin efecto la retroacción del procedimiento de contratación de la gestión de la casa de visitantes y explotación turística de Artajona, que dispone el acuerdo adoptado el 6 de agosto de 2015, y que ordena requerir a las adjudicatarias “que completen o aclaren la documentación presentada en cuanto a la solvencia técnica o profesional que se deriva y resulta de la habilidad en el conocimiento de los idiomas francés e inglés, recogiendo el compromiso de adscribir concreto personal con nivel B1 de conocimiento de ambos idiomas”, en cuanto habilita una modificación de la proposición presentada.

- Instar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2016) que resuelva con celeridad el procedimiento de contratación de la gestión de la casa de visitantes y explotación turística de Artajona, poniendo fin a la mayor brevedad a la situación de ejecución de un contrato cuya invalidez ha sido declarada, y que lo haga a partir de la documentación presentada por los licitadores en el plazo de presentación de ofertas.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.30. Urbanismo

- **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

EXP. 14/988

En relación con la falta de contestación a una instancia que presentó la promotora de la queja ante el Departamento, proponiendo la mejora de una plaza cercana a un edificio de oficinas del Gobierno de Navarra:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas que mejoren el estado del espacio público a que se refiere la queja (bancos más adecuados para personas mayores, sombras, etcétera), en línea con las propuestas de la autora de la queja o similares.

Aceptada.

- **Al Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales y al Ayuntamiento de Olite**

EXPS. 15/82 y 15/117

En relación con la prohibición de colocar una pancarta reivindicativa en las fachadas de las viviendas de las promotoras de las quejas:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que dejen sin efecto los actos dictados que, directa o indirectamente, impidan o traben la pretensión de los autores de las quejas de colocar en las fachadas de sus viviendas unas pancartas reivindicativas, alusivas a una actuación urbanística municipal que consideran que les ha perjudicado.

Aceptada.

- **Al Departamento de Fomento**

EXP. 15/69

En relación con la imposición de una sanción urbanística por la construcción un corral doméstico en una finca de alta explotación agrícola y ganadera:

- Recomendar al Departamento que requiera al promotor de la queja la legalización de la explotación ganadera construida en suelo de elevada capacidad agrícola conforme a la normativa urbanística hoy vigente, y archive el expediente sancionador por haberse aprobado con posterioridad a la sanción una norma más favorable al caso, y deje sin efecto la orden de derribo de la construcción.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Azagra**

EXP. 15/37

En relación con la imposición de una sanción por la utilización de un cuarto de cuadrillas sin licencia municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, al fundarse en la infracción de un deber que no le corresponde.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Aranguren**

EXP. 15/168

En relación con la denegación de una solicitud de licencia de obras para acondicionamiento de local y de actividad clasificada para una nave sita en un polígono industrial:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) su deber legal de resolver, dentro del plazo legalmente establecido – cuatro meses-, las solicitudes de licencia de actividad clasificada, adoptando para ello las medidas que sean pertinentes.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Cáseda**

EXP. 15/271

En relación con la inactividad del mismo para solucionar los problemas relativos a la ausencia de suministro eléctrico en su terreno urbanizado:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que comunique a la empresa suministradora de energía eléctrica lo que proceda en relación con la finalización de las obras de urbanización tendentes a dotar a la parcela de la interesada del correspondiente suministro eléctrico.
- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, completando, si es preciso, las obras de urbanización, vele por que el punto de acometida del suministro eléctrico al terreno de la interesada se sitúe a pie de la parcela, que fue vendida por la entidad local como solar, a fin de que, en todo caso, dicho suministro no suponga para la autora de la queja un mayor coste que el ordinario para un terreno así calificado.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur**

EXP. 15/547

En relación con la cuenta de liquidación definitiva de la UE3.3 de Muru-Astráin:

- Sugerir al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que asuma parcialmente el sobrecoste generado en la urbanización de la UE3.3 de Muru-Astráin, habida cuenta de la ejecución de la misma mediante el sistema de actuación pública de cooperación, de la desviación habida respecta a la previsión inicial y de la dilación en la finalización de las obras.

Pendiente de respuesta.

- **Al Ayuntamiento de Dicastillo**

EXP. 15/490

En relación con el mal estado en que se encuentra un inmueble próximo a la vivienda del autor de la queja y el riesgo que genera:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que ordene al propietario del edificio al que se refiere la queja las obras que sean necesarias para garantizar la seguridad de las personas que circulen por la calle afectada, de conformidad con la legislación urbanística aplicable.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Falces**

EXP. 15/603

En relación con el importe reclamado por la ejecución subsidiaria de una resolución del Alcalde de Falces, por la que se declaró la ruina de las construcciones edificadas en la parte trasera del edificio en cuestión y la ejecución de obras de reparación en el edificio primitivo:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que ponga a disposición del promotor de la queja la documentación íntegra del expediente administrativo a que se refiere la queja y, en particular, el proyecto de derribo de la arquitecta municipal a que alude, así como que le proporcione todas las explicaciones que procedan sobre el importe repercutido por la ejecución subsidiaria de las obras acordadas respecto al inmueble del que es copropietario.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

EXP. 14/1021

En relación con el acuerdo municipal de exigencia de una tercera cuota de urbanización de una unidad de ese municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento de Estella-Lizarra que:
 - a) Resuelva las solicitudes de la interesada de 2014, dándole acceso a la información contable detallada que desea consultar, por relacionarse con la cuantía que finalmente se le exige.
 - b) Actualice la cantidad adelantada por la interesada en el año 2001, aplicando a la misma el interés legal del dinero, a efectos de practicar la compensación que corresponda.
 - c) Aclare a la interesada la información contradictoria que consta en la documentación que recibió, respecto a la cuantía a abonar y el plazo para hacerlo.
 - d) Informe a la interesada sobre las cuestiones que suscita en relación con determinadas partidas que se le imputan, referentes a los trabajos de redacción del proyecto de urbanización y dirección de obra, de modificación del proyecto de reparcelación, y le facilite la información que requiere sobre el levantamiento topográfico encargado por el Ayuntamiento.

e) Analice en profundidad lo denunciado en relación al retraso y sobrecoste del proyecto, a efectos de no imputar a la interesada el importe que resulte de la defectuosa formulación del proyecto de reparcelación aprobado por el Ayuntamiento.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 14/1029

En relación con la valoración de la afección a una parcela de la que es copropietaria la promotora de la queja, producida en el marco de una reparcelación:

- Recomendar al Ayuntamiento que abone a la autora de la queja (entiéndase a los copropietarios) la indemnización que corresponda a la clasificación como suelo urbano del terreno al que se hace referencia en la queja, afectado por las obras de la reparcelación.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 14/1033

En relación con la ocupación, sin notificación previa, de parte de una parcela de la que es copropietaria, por un vial de la Unidad AR-3 del Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarrá:

- Recordar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) el deber legal de garantizar la audiencia previa de los interesados a través de los correspondientes procedimientos contradictorios, antes de ejecutar actuaciones urbanísticas que afecten a su derecho de propiedad.

Pendiente de respuesta.

• **Al Ayuntamiento de Isaba**

EXP. 14/532

En relación con el incumplimiento por el Ayuntamiento de su deber de iniciar y resolver los procedimientos para garantizar la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden infringido en la urbanización de las casas del Canal, donde quedó abierta una zanja desde hace años, sin que se haya justificado la existencia de licencia que derive de algún expediente autorizado por el Ayuntamiento y donde se aprecia peligro para personas, animales y vehículos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar de forma preferente y urgente con el Defensor del Pueblo de Navarra en los plazos establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Declarar a la Alcaldía, en cuanto máxima representante del Ayuntamiento, como no colaboradora con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, haciéndolo público en la página web de la institución y destacando tal calificación de forma expresa en el informe anual correspondiente a 2014 que se expondrá ante el Parlamento de Navarra, sin perjuicio de otras vías de publicación que se consideren pertinentes.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ejecutar, de forma urgente e inmediata, la Resolución 7630/2010, de 6 de septiembre, del Tribunal Administrativo de Navarra, y, en consecuencia con su parte resolutoria, iniciar y resolver los procedimientos que sean necesarios para garantizar la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden urbanístico infringido en la urbanización de las Casas del Canal del término municipal

de Isaba, adoptando las medidas precisas para garantizar la seguridad de personas, animales y vehículos.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Lekunberri**

EXP. 15/54

En relación con la falta de respuesta a una solicitud que presentó el promotor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos, notificando las decisiones adoptadas, y, en particular, la presentada por el autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja el acceso a los expedientes referidos en la citada solicitud y, en su caso, la obtención de copias que puedan ser de su interés.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Los Arcos**

EXP. 15/318

En relación con el peligro que entraña el estado de ruina en el que se encuentra un inmueble de la citada localidad para los edificios colindantes y los viandantes:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que adopte urgentemente, por razones de peligro, las medidas necesarias para que se garantice la integridad, tanto de quienes moran en los edificios colindantes al que se encuentre en estado de ruina, como de los viandantes, procediendo a colocar vallas protectoras en la calle donde se ubica el inmueble.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Olite**

EXP. 15/100 - Mediación

En relación con la situación que, para los promotores de la queja, se deriva de la ejecución de una urbanización en esa localidad y de los costes que se les imputan:

- Sugerir al Ayuntamiento que, conjuntamente con los propietarios afectados por la urbanización del Plan Municipal de Olite, procure una solución pactada al problema planteado en la queja, que permita conciliar el interés general y el interés particular mediante los denominados convenios urbanísticos y el incremento de aprovechamientos, la reducción de cargas, etcétera.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

EXP. 14/867

En relación con el requerimiento para regularizar un hogar de combustión y salida de humos en la vivienda de la interesada:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto el requerimiento de obtención de licencia de obras dirigido a la interesada, relativo a la chimenea de que dispone su vivienda, al haber prescrito la acción de restauración de la legalidad ejercida.

Aceptada.

EXP. 15/503

En relación con las obras realizadas por un vecino para construir una caseta a la entrada de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, en relación con la obra denunciada en la queja, y previa inspección de la misma si fuera necesario, determine de oficio y explicita a la mayor brevedad las medidas de restauración de la legalidad procedentes, conforme a los artículos 199 y 200 de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Romanzado**

EXP. 15/330

En relación con unas obras que considera ilegales y que se están ejecutando en la calle:

- Recomendar al Ayuntamiento (legislatura 2015-2019) que, mientras la edificación de la calle en cuestión no disponga de autorización del Departamento competente en materia de urbanismo, ni de la licencia urbanística municipal de dicho Ayuntamiento, proceda a disponer la suspensión inmediata de dicha edificación, así como de su uso y del suministro de energía eléctrica y agua, sin perjuicio de incoar expediente sancionador conforme a los artículos 209 y siguientes de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, y de ordenar la demolición de la parte de la edificación que sea incompatible con la ordenación urbanística cuando se acredite dicha incompatibilidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

- **Al Ayuntamiento de Tafalla**

EXP. 15/219

En relación con el cobro de las tasas de tramitación de una licencia de obras que no ha sido concedida:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación de la tasa por obtención de licencia urbanística objeto de queja, al no haber devengado la misma.

No aceptada.

- **Al Ayuntamiento de Tudela**

EXP. 15/303

En relación con la inactividad y la falta de medidas efectivas en el arreglo del edificio de Sementales, que se encuentra en estado de abandono y supone un peligro para los peatones:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el estado del edificio de Sementales, adopte las medidas que corresponda para garantizar la seguridad de los viandantes.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

5.2.31. Vivienda

- **Al Departamento de Fomento**

EXP. 14/1011 - Mediación

En relación con la falta de concesión de una subvención por arrendamiento de vivienda protegida a partir de diciembre de 2014, a pesar de que así se le había indicado por parte de NASUVINSA a la promotora de la queja:

- Sugerir al Departamento y a la sociedad pública NASUVINSA que se valore adelantar la renovación del contrato de alquiler de la vivienda protegida en que reside la interesada, con efectos de 1 de febrero de 2015, y que le conceda una subvención para la próxima anualidad del 75% del precio de renta.

No aceptada.

EXP. 15/10 - Mediación

En relación con un procedimiento de adjudicación de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que analice la posibilidad de permitir a la interesada acceder a la vivienda reservada a familias numerosas que pretende, modificando la adjudicación realizada, en el caso de que persista la situación de vacante de dicha vivienda tras ser ofertada a la restantes familias numerosas que manifestaron su prioridad por una vivienda de cuatro dormitorios.

Aceptada.

EXP. 15/73

En relación con la resolución de un contrato de compraventa de vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que inspeccione y, en su caso, adopte las medidas procedentes ante la actuación de la empresa promotora que refiere la autora de la queja, derivadas de la renuncia al contrato.

No aceptada.

EXP. 15/260

En relación con los daños que ha sufrido en su vehículo, estando aparcado en el garaje del edificio donde reside, de titularidad de la sociedad pública NASUVINSA, y por los desperfectos que se aprecian en dicho garaje:

- Recomendar al Departamento (NASUVINSA) que inspeccione a la mayor brevedad posible el garaje del edificio de viviendas protegidas donde reside la autora de la queja, a fin de comprobar los desperfectos existentes, y que, si procede, los repare, para garantizar la seguridad y funcionalidad del inmueble.
- Sugerir al Departamento (NASUVINSA) que valore solicitar e instalar una señalización de vado en el acceso al garaje referido, y que, de apreciarse elementos que lo aconsejen, instale cámaras de seguridad en el mismo.

Aceptada.

EXPS. 15/272, 15/301 y 15/304

En relación con la reclamación de una cantidad de euros en concepto de devolución de subvención para la adquisición de vivienda protegida, habiendo percibido tal subvención directamente la empresa promotora:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar, antes de emitir resoluciones de reintegro de subvenciones, el correspondiente procedimiento en el que se garantice el derecho del interesado a formular alegaciones.
- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la reclamación del reintegro de la subvención de vivienda protegida, girada a los autores de la queja, al no haber percibido ellos la cantidad reclamada, sin perjuicio de reclamarle a la entidad que efectivamente la recibió.

No aceptada.

EXP. 15/288 - Mediación

En relación con la supresión de la subvención para el arrendamiento de vivienda protegida que venía percibiendo desde 1995 el promotor de la queja:

- Sugerir al Departamento que mantenga la subvención concedida a la autora de la queja para el pago de la renta de la vivienda protegida que tiene adjudicada, conforme a los ingresos de dicha persona.

No aceptada.

Propuesta J15/1 – Sugerencia normativa

En relación con las condiciones de acceso a las ayudas para la rehabilitación de viviendas:

- Sugerir al Departamento que, a efectos de admisión en los procedimientos de otorgamiento de subvenciones a la rehabilitación de viviendas, en relación con la forma de acreditación de la condición de persona con movilidad reducida, arbitre alguna medida alternativa al documento oficial de reconocimiento otorgado por la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, para los casos en que, pudiendo darse la situación protegida, el acto formal de reconocimiento todavía no haya sido expedido.

Aceptada.

- **Al Departamento de Derechos Sociales**

EXP. 15/358

En relación con la reclamación de 3.244,17 euros en concepto de devolución de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida, habiendo percibido tal subvención directamente la empresa promotora de la vivienda.

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019) que revoque y deje sin efecto la reclamación de reintegro de subvención de la vivienda protegida, girada a la autora de la queja, al no concurrir hasta la fecha causa de reintegro de la subvención, ni haber percibido la autora de la queja la cantidad reclamada (la recibió la empresa promotora).

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/420

En relación con la resolución, por la que se le reclama la subvención concedida para la adquisición de vivienda protegida, que fue percibida directamente por la promotora de la vivienda:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que revoque y deje sin efecto la reclamación de reintegro de subvención de vivienda protegida girada frente a la autora de la queja, al no haber percibido ella la cantidad reclamada y haberse condenado en sede judicial a la promotora a que reintegre tal cantidad.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/453

En relación con la negativa a inspeccionar, a efectos de la concesión de la cédula de habitabilidad, la vivienda de nueva construcción de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento (legislatura 2015-2019) que inspeccione la vivienda de la autora de la queja, a fin de comprobar si concurren en la misma las condiciones mínimas de habitabilidad que exige la normativa vigente, con los efectos que se deriven de tal inspección en orden a la tramitación de la cédula de habitabilidad.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/471 - Mediación

En relación con la extinción de un contrato de arrendamiento de vivienda protegida:

- Instar al Departamento (legislatura 2015-2019) que realice, a través de la sociedad pública NASUVINSA u otras vías posibles, las gestiones oportunas que permitan lo antes posible la adjudicación de una vivienda a la interesada, en la modalidad que proceda, de acuerdo a su capacidad económica, con la finalidad de contribuir a la mejora de su precaria situación económica.

Aceptada (Legislatura 2015-2019).

EXP. 15/500

En relación con la negativa de la sociedad pública NASUVINSA a responsabilizarse de los desperfectos que causaron los inquilinos en la vivienda de la autora de la queja y por la falta de control en los inmuebles que gestiona en la modalidad de alquiler social:

- Recomendar a NASUVINSA que atienda la reclamación de desperfectos en su vivienda, formulada por la autora de la queja, y la reclamación de desaparición de muebles a que alude, procediendo a las reparaciones precisas para devolverle la vivienda que cedió a dicha entidad pública en su estado originario, o compensándole económicamente, si la reparación en su forma natural hubiera devenido imposible.

No aceptada (Legislatura 2015-2019).

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

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de cada Administración pública destinataria de las resoluciones (con sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Se incluyen tanto las resoluciones dictadas en 2015, como aquellas del año anterior que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2014.

Legislatura 2011 - 2015

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Azagra	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin-Valle de Elorz	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ayegui	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berrioplano	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Legarda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerín	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Martín de Unx	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Sakana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olite	4	3	1	75,00%
Departamento de Salud	24	16	8	66,67%

Departamento de Educación	67	44	23	65,67%
Departamento de Políticas Sociales	21	12	9	57,14%
Ayuntamiento de Aranguren	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Galar	2	1	1	50,00%
<i>Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local</i>	7	3	4	42,86%
<i>Ayuntamiento de Pamplona</i>	14	6	8	42,86%
<i>Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo</i>	10	4	6	40,00%
<i>Departamento de Fomento</i>	15	6	9	40,00%
<i>Ayuntamiento de Burlada</i>	3	1	2	33,33%
<i>Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento de Abárzuza</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento de Falces</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento de Fontellas</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento de Isaba</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento del Valle de Egüés</i>	1	0	1	0,00%
<i>Concejo de Arlegui</i>	1	0	1	0,00%
<i>Concejo de Lizarraga</i>	1	0	1	0,00%
<i>Mancomunidad de la Ribera</i>	1	0	1	0,00%
<i>Mancomunidad de Montejurra</i>	1	0	1	0,00%
<i>Universidad Pública de Navarra</i>	1	0	1	0,00%
<i>Ayuntamiento de Mendavia</i>	2	0	2	0,00%
<i>Ayuntamiento de Tafalla</i>	2	0	2	0,00%
<i>Departamento de Presidencia, Justicia e Interior</i>	9	0	9	0,00%
<i>Ayuntamiento de Bera</i>	15	0	15	0,00%
Total	228	117	111	51,32%

Legislatura 2015 - 2019

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Zizur Mayor (legislatura 2015-2019)	5	5	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local (legislatura 2015-2019)	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Barañáin (legislatura 2015-2019)	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (2015-2019)	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Arellano (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ayegui (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%

Ayuntamiento de Azagra (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Barillas (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Dicastillo (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxauri (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Falces (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Funes (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Metauten (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina - Gares (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Concejo de Arlegui (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Concejo de Lizarraga (legislatura 2015-2019)	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga (2015-2019)	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de S. S. de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña (2015-2019)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren (legislatura 2015-2019)	8	7	1	87,50%
Ayuntamiento de Tudela (legislatura 2015-2019)	5	4	1	80,00%
Ayuntamiento de Burlada (legislatura 2015-2019)	4	3	1	75,00%
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia (legislatura 2015-2019)	20	12	8	60,00%
Departamento de Salud (legislatura 2015-2019)	24	14	10	58,33%
Departamento de Cultura, Deporte y Juventud (legislatura 2015-2019)	2	1	1	50,00%
Departamento de Desarrollo Económico (legislatura 2015-2019)	2	1	1	50,00%

Ayuntamiento de Artajona (legislatura 2015-2019)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Los Arcos (legislatura 2015-2019)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Murchante (legislatura 2015-2019)	2	1	1	50,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Pamplona (legislatura 2015-2019)	19	9	10	47,37%
Departamento de Derechos Sociales (legislatura 2015-2019)	20	9	11	45,00%
Departamento de Hacienda y Política Financiera (legislatura 2015-2019)	7	3	4	42,86%
Departamento de Educación (legislatura 2015-2019)	27	10	17	37,04%
Ayuntamiento de Estella-Lizarraga (legislatura 2015-2019)	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de San Martín de Unx (legislatura 2015-2019)	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Tafalla (legislatura 2015-2019)	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Ablitas (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Adiós (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Artazu (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Betelu (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Cabanillas (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Cárcar (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Cascante (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Corella (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Cortes (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Fustiñana (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Huarte (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Murillo el Fruto (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Yesa (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Concejo de Murugarren (legislatura 2015-2019)	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Valdizarbe (2015-2019)	1	0	1	0,00%
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra	1	0	1	0,00%
Universidad Pública de Navarra (2015-2019)	1	0	1	0,00%

<i>Gobierno de España (a través de la Defensora del Pueblo de Las Cortes Generales)</i>	2	0	2	0,00%
<i>Ayuntamiento de Romanzado (legislatura 2015-2019)</i>	2	0	2	0,00%
Total	214	117	97	54,67%

Total año 2015	442	234	208	52,94%
-----------------------	------------	------------	------------	---------------

CAPÍTULO VI. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS

6.1. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA.

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.

Estos informes pueden consultarse íntegramente por cualquier persona interesada en el portal web de la institución: <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe "informes y otras publicaciones/informes especiales"

En 2015 se elaboró un informe especial a iniciativa propia, con el siguiente título:

Informe sobre el sujeto pasivo del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos en las transmisiones onerosas.

- Se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 31, de 17 de noviembre de 2015.
- Se presentó ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 25 de noviembre de 2015. También puede consultarse en:
<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5634>

6.2. INFORMES Y COMPARENCIAS A PETICIÓN DEL 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 de Navarra.

La Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe, así como su participación en una ponencia parlamentaria.

1. Informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social.

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 1 de septiembre de 2014, a iniciativa del señor don Bikendi Barea Aiestaran, Parlamentario Foral del grupo parlamentario de Bildu Nafarroa.
- Se remitió al Parlamento de Navarra el 16 de febrero de 2015.
- El Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del contenido del informe en la Comisión de Régimen Foral el 18 de marzo de 2015.
- Puede consultarse en:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5493>

2. Participación en la ponencia sobre la proposición de Ley Foral de modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.

El día 16 de febrero de 2015 el Parlamento de Navarra solicitó la presencia del Defensor del Pueblo de Navarra en una ponencia para el estudio de la modificación del artículo 93 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, con el fin de determinar si el

personal contratado en régimen administrativo debe percibir las mismas retribuciones que los funcionarios públicos.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en dicha ponencia el 25 de febrero de 2015, dando su parecer a la vista de la jurisprudencia recaída al respecto.

A las anteriores comparecencias en el Parlamento de Navarra se suman otras **dos**, con motivo de:

- La exposición oral de un resumen del informe anual del año 2015 en la Comisión de Régimen Foral el 23 de septiembre de 2015.

Puede consultarse en:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5556>

- La exposición oral de un resumen del informe anual del año 2015 ante el Pleno del Parlamento de Navarra el 8 de octubre de 2015.

Puede consultarse en:

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5571>

6.3. OTROS INFORMES.

A iniciativa propia, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró un informe sobre **“La protección de datos de carácter personal en general. Los ficheros de las fuerzas y cuerpos de seguridad en particular”**.

Puede consultarse en el portal web de la institución: <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “informes y otras publicaciones/informes especiales/2015”.

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 artículo 26 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece la obligación legal de todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones.

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 24 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, señala que la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados o al acceso a estos, puede ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.

Asimismo, el artículo 34.2 de la misma Ley Foral dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no debe exceder 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 de Navarra 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 del Pueblo de Navarra 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 en su artículo 502.2, como delito contra las instituciones del Estado y la división de poderes, la obstaculización de “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”, 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 lo cometan.

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

En 2015, las Administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

No obstante, se dieron algunos casos en los que las Administraciones públicas supervisadas no colaboraron con la institución.

Las Administraciones que se considera que no colaboraron y que, por tanto, incumplieron su deber legal de una forma manifiesta son:

1. Ayuntamiento de Azagra

Expediente 15/284

Materia: Transparencia. Derecho de acceso a la información.

Asunto: Desacuerdo con una documentación pública facilitada por el Ayuntamiento por estar incompleta.

Motivo: Falta de colaboración continuada con la institución por no remitir la información solicitada de forma reiterada.

Fecha de declaración como no colaborador: 24 de noviembre de 2015.

2. Ayuntamiento de Burlada.

Expediente 14/1024.

Materia: Acceso a un empleo público.

Asunto: Irregularidades en la convocatoria pública para constituir diez plazas de empleados de servicios múltiples, nivel D, para el Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Burlada, por exigir el permiso de circulación de la clase B, a pesar de que dicho requisito no figura en la plantilla orgánica de dicho organismo autónomo.

Motivo: Falta de colaboración continuada con la institución por no remitir la información solicitada de forma reiterada

Fecha de declaración como no colaborador: 2 de septiembre de 2015.

La inclusión se refiere a la Alcaldía de Burlada de la legislatura 2011- 2015.

3. Ayuntamiento de Cabanillas

Expediente 13/273

Materia: Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Asunto: Falta de resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial por el eventual perjuicio derivado del funcionamiento indebido de un local autorizado por el Ayuntamiento.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar de la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 16 de diciembre de 2015.

4. Ayuntamiento de Los Arcos

Expediente 14/808

Materia: Servicios públicos.

Asunto: Impago de un trabajo de asistencia técnica realizado por una empresa al Ayuntamiento.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar sobre la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 24 de noviembre de 2015.

5. Concejo de Murugarren

Expediente 14/628

Materia: Transparencia. Derecho de acceso a la información.

Asunto: Denegación de solicitudes de copias de documentos.

Motivo: Falta de colaboración continuada con la institución por no remitir la información solicitada.

Fecha de declaración como no colaborador: 17 de noviembre de 2015.

En la siguiente dirección de la página web de la institución, puede consultarse la inclusión de las Administraciones en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Entidades-no-colaboradoras/Registro-de-entidades/2015>

CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS

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

8.1.1. DATOS GENERALES.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de los ciudadanos, en las que estos exponen sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos.

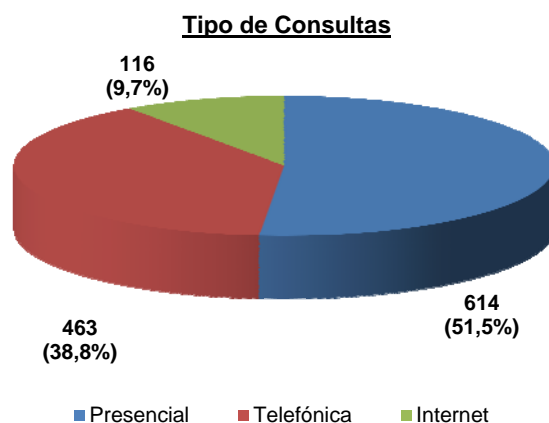
En 2015, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.193** consultas.

De estas, 1.177 fueron individuales. El resto (16) se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 51,5% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (614), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 38,8% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (463).

Un 9,7% de las consultas se hizo a través de internet (116).



8.1.2. LISTADO DE CONSULTAS POR MATERIAS.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:

Materias	Nº Consultas	%
Bienestar social	166	13,91%
Sanidad	88	7,38%
Hacienda	86	7,21%
Educación	82	6,87%
Urbanismo	78	6,54%
Garantías de los ciudadanos (derecho a una respuesta, acceso a información, transparencia...)	73	6,12%
Justicia	73	6,12%
Medio ambiente	71	5,95%
Consumo	56	4,69%
Funcionamiento de entidades locales	46	3,86%
Seguridad Social	40	3,35%
Función pública	39	3,27%
Vivienda	34	2,85%
Tráfico y seguridad vial	33	2,77%
Acceso a un empleo público	32	2,68%
Seguridad ciudadana	29	2,43%
Agricultura	22	1,84%
Obras públicas	19	1,59%
Responsabilidad patrimonial	19	1,59%
Extranjería	16	1,34%
Servicios públicos	13	1,09%
Trabajo	12	1,01%
Euskera	9	0,75%
Deporte	5	0,42%
Juventud	4	0,34%
Industria	3	0,25%
Cultura	3	0,25%
Turismo	2	0,17%
Otras (incluidos asuntos de Derecho privado)	40	3,35%
TOTAL	1.193	100,00%

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social. Le siguen las materias de salud (7,38%) y hacienda (7,21%).

8.1.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas.

A) Bienestar social.

En su conjunto, la protección de menores es la materia sobre la que más consultas ha habido (21,69% sobre el total de quejas de bienestar social), seguida de la pobreza y exclusión social (17,47%), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta de inclusión social.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias (9,04% del total de quejas de bienestar social), así como las ayudas a la tercera edad (3,01%).

En discapacidad, la mayor parte de las consultas se centró en temas de ayudas a la discapacidad y enfermedad mental (7,23%), y en la accesibilidad (4,22%).

En menores de edad, la mayoría de consultas se refirió a supuestos de desprotección (21,69%). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias. Además, destacan las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones. Otra parte versó sobre posibles malos tratos y abusos.

En exclusión social, la mayor parte de las consultas se centró en las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (17,47%), especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta de la inclusión social, la disconformidad con las cuantías asignadas y el embargo de la renta de inclusión social.

En el área de la mujer, se recibieron siete consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido violencia de género. En su mayoría, han sido consultas basadas en la disconformidad de estas mujeres con la retirada de las ayudas para el acceso a vivienda protegida.

B) Sanidad.

El mayor número de consultas se refirieron a:

- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (25% de todas las consultas de sanidad).
- La asistencia médica en general (25%).
- Otras cuestiones como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, comidas...) (12,50%).
- La responsabilidad patrimonial sanitaria (3,41%).

C) Hacienda.

En esta materia, el mayor número de consultas versó sobre los tributos del Gobierno de Navarra y los tributos locales. Entre ambos, alcanzan el 63% de las consultas en esta materia.

Otras consultas mostraban su disconformidad con el procedimiento en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y sobre la no devolución del mismo (30,2%).

También hay consultas acerca de:

- Los recargos o los apremios.
- Los procedimientos de embargo efectuados por diversos órganos recaudatorios.

Los ciudadanos también expresaron su malestar para contactar con la Hacienda Foral.

D) Educación.

En cuanto a la educación y a la enseñanza, el mayor número de consultas se refirieron a:

- El acceso y denegación de becas y ayudas, o su reingreso (24,4% del total de las consultas relativas a educación).
- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares (14,6%).
- La falta de adecuación del funcionamiento, atención o docencia a los alumnos con necesidades educativas especiales (11%).
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos (11%).

E) Urbanismo.

En urbanismo, los ciudadanos solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera) (48,7% del total de las consultas sobre urbanismo).
- La ejecución del planeamiento (20,5%).
- Las rectificaciones catastrales (15,4%).

F) Garantías de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración: derecho a una respuesta, acceso a información, transparencia, etcétera.

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a sus derechos de acceso a la información pública, a recibir una respuesta por escrito de la Administración a las peticiones y recursos que planteen, el derecho a la transparencia en la actividad pública, el derecho a recibir del personal un trato adecuado y cortés, etcétera.

Las consultas más numerosas en este epígrafe se refirieron a:

- El alcance y el modo de ejercer el derecho de acceso a la información y documentación que obre en manos de las Administraciones públicas (un 37% del total de consultas relativas a las garantías de los ciudadanos).
- El deber de las Administraciones públicas de responder las solicitudes, las instancias o los recursos administrativos presentados por los ciudadanos, así como a cuáles son los plazos establecidos por la ley para ello (17,8%).

- El derecho de los ciudadanos a recibir una atención adecuada y respetuosa por parte de los empleados de las Administraciones públicas (11%).

G) Justicia.

Los principales asuntos objeto de consulta se centraron en:

- La disconformidad con la actuación de los colegios profesionales (75% de las consultas en materia de justicia).
- La disconformidad con la actuación de los abogados y procuradores.
- La disconformidad con el pago y la cuantía de las costas de los procesos.
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita.
- La dilación de los procesos judiciales.
- La falta de ejecución de sentencias.

H) Medio ambiente.

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La contaminación acústica, en particular por los ruidos que padecen los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (36% de las consultas).
- Las actividades sometidas a autorización integral, especialmente sobre los requisitos para la concesión de esta autorización (12,7%).
- La desatención de los Ayuntamientos y del Gobierno de Navarra hacia los daños y desperfectos que causó el desbordamiento del río Ebro en el mes de febrero, y los impedimentos para cobrar las indemnizaciones.

I) Consumo.

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente, frente a las compañías de teléfono, de electricidad y de gas, también ante la dificultad del pago de las hipotecas.

Además, se realizaron 14 consultas sobre condiciones y arbitraje con entidades bancarias y aseguradoras.

J) Funcionamiento de las entidades locales.

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirieron a:

- Las limitaciones sobre el acceso a información municipal.
- La falta de contestación y las denegaciones de autorización para distintas actividades.

- Las condiciones en la prestación de diferentes servicios municipales (limpieza, polideportivos...).
- La adecuación de caminos.
- Las acciones relativas al registro, deslinde y usos o apropiaciones de terrenos.

K) Seguridad social.

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (40% del total de las consultas en esta área).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas (20%).
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (15%).

L) Función pública.

Las consultas versaron sobre:

- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública (permisos, conciliación...).
- La integración en el Sistema Nacional de Salud a las personas que hasta ahora estaban acogidas al sistema de Montepíos.

M) Vivienda.

La mayor parte de las consultas versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (7,7%).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (7,7%).
- Las condiciones de habitabilidad de las viviendas arrendadas en algún tipo de régimen protegido (7,7%).
- Otras materias, referidas a las diferentes acciones de disposición de las viviendas y sus condiciones (10,3%).
- Sobre los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (1,3%).

N) Tráfico y seguridad vial.

La gran mayoría de las consultas se plantearon sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...).
- La disconformidad con los hechos que originaron la sanción de tráfico.
- La disconformidad con la cuantía de la tasa y la zonificación por colores de las zonas de aparcamiento restringido de Pamplona.

- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente pero sin tique habilitante para ello.

Ñ) Acceso a un empleo público.

Las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- La disconformidad con los requisitos exigidos para el acceso en los puestos de trabajo. En unos casos, por considerarlos excesivos, como el título de C1 de inglés para maestro, y en otros casos, por considerarlos inferiores a la cualificación necesaria, como la falta de exigencia del título de atención sociosanitaria para el puesto de cuidador.
- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.

O) Seguridad ciudadana.

Las consultas versaron sobre:

- La expedición del DNI y del pasaporte (27% de las consultas).
- La legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales (24,24%).
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria (15,15%).

P) Agricultura.

Las consultas se formularon sobre:

- La concentración parcelaria, en la que destacan los casos relacionados con la ejecución del Canal de Navarra (10,71% de las consultas).
- Las cuestiones relacionadas con las explotaciones agrarias y forestales, y su legalidad.

Q) Obras públicas.

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar, conservar y mantener las infraestructuras, sobre todo en la limpieza de los terrenos y en la construcción de caminos.

También se efectuaron consultas en relación a los procedimientos de expropiación forzosa.

R) Responsabilidad patrimonial.

La mayoría de las consultas sobre responsabilidad patrimonial versó sobre caídas en la vía pública por el mal estado de conservación del pavimento.

S) Extranjería.

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia y trabajo.

T) Servicios públicos.

Las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- La deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, como por ejemplo, el mantenimiento en buen estado de calles y cementerios (21,88%).
- La limpieza viaria.

U) Trabajo.

La mayoría de las consultas se refirieron fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- Las ayudas al empleo.
- La seguridad en el trabajo, sobre todo por la falta de material apropiado para el desempeño de las funciones.

V) Euskera.

Las consultas versaron sobre:

- El incumplimiento de la Ordenanza del vascuence por parte del Ayuntamiento de Pamplona, al no poner los carteles indicadores de obras y calles en castellano y en euskera.
- La falta de edición bilingüe de documentos y folletos informativos públicos, cuando así lo establece la normativa (en la mayor parte, en Pamplona).

W) Deporte.

Las consultas versaron sobre:

- La imposibilidad de dar de baja a menores en clubs deportivos, concretamente de fútbol.
- La utilización de instalaciones deportivas y el pago cuotas.

X) Juventud.

Las consultas se relacionaron con la discriminación en campamentos juveniles, así como con el uso inapropiado de las redes sociales por menores.

Y) Industria.

Las consultas recogidas se refirieron a las tasas por el establecimiento de placas fotovoltaicas y a la Ciudad Agroalimentaria de Tudela.

Z) Cultura.

Las consultas trataron sobre un procedimiento acerca de la calificación de un yacimiento, así como sobre el funcionamiento de una asociación cultural de música.

• Consultas jurídico-privadas.

Un importante número de consultas (40) se refirió a materias de naturaleza jurídico-privada. Predominaron las consultas referidas a:

- Problemas de comunidades de propietarios.

- Problemas entre vecinos colindantes.
- El derecho de visitas de los progenitores y de los abuelos a los menores de edad.
- El derecho de alimentos de los menores.
- Distintas cuestiones sobre los menores en sus relaciones jurídico-privadas.
- Las deudas contraídas y las inscripciones en los registros de morosos por deudas.

8.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2015, el Defensor del Pueblo de Navarra, personalmente o representado por sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

- Asociación de daño cerebral adquirido infantil Hiru Hamabi.
- Asociación de Funcionarios Públicos de las Administraciones Públicas de Navarra (AFAPNA).
- APYMA del CEIP Cardenal Ilundáin.
- APYMA del Colegio Sagrado Corazón de Altasu-Alsasua.
- Asociación Primero de octubre.
- Asociación Provincial de Autoescuelas de Navarra (APANA).
- Asociación SARE (Apoyo al VIH-Sida).
- Asociación de Trasplantados y Enfermos Hepáticos de Navarra (ATEHNA).
- Asociación de vecinos La Barca de Mendavia.
- Colegio de Administradores de Fincas de Navarra.
- Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra.
- Colectivo de matronas del Complejo Hospitalario de Navarra.
- Comisión Ciudadana Anti-sida de Navarra.
- Consejo de la Juventud de Navarra-Nafarroako Gazteriaren Kontseilua.
- Coordinadora Navarra de Pueblos por la Memoria “Amapola del Camino”–Bideko Mitxingorria Oroimenaren Herrien Koordinakunde Nafarra.
- Copropietarios de la Unidad de Ejecución R3 de Olite.
- Fundación BEHATOKIA– Observatorio de derechos lingüísticos.
- Fundación Ilundáin-Haritz Berri.
- Fundación Sabino Arana.
- GURELUR–Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural.
- KORRIKA.
- Plataforma ciudadana Papeles y Derechos Denontzat.
- Plataforma Funes sin basuras.
- Plataforma Respeto por Navarra.
- Plataforma SOS Alkerdi.
- Sindicato LAB-sindikatu.
- Sindicato ELA-sindikatu.
- Sindicato del Personal Administrativo de las Administraciones Públicas de Navarra (SPA).
- Sindicato Agrupación de Personal de Policía Foral (APF).
- Central Sindical independiente y de Funcionarios –Sindicato de la Policía Foral (CSI-F-SPF).
- SOS Racismo Navarra/Nafarroako Sos Arrazakeria.
- UNICEF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2015

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que “el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda”.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2015, cabe destacar lo siguiente:

1. El proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2015 fue rechazado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 25 de noviembre de 2014, por lo que, conforme a lo establecido en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública, quedó automáticamente prorrogada la Ley Foral correspondiente al ejercicio anterior. A su vez, en los ejercicios 2014 y 2013 también quedó prorrogado el ejercicio anterior, por lo que la Ley Foral prorrogada es la Ley Foral 19/2011, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2012.
2. Los créditos iniciales del presupuesto prorrogado fueron 822.059,03 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado.
3. Las obligaciones reconocidas netas han sido 635.387,93 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 77,29%** respecto del presupuesto consolidado.
4. Los fondos solicitados al Gobierno de Navarra para el funcionamiento de la institución durante el ejercicio 2015 se pidieron atendiendo a las cifras del proyecto de Presupuesto de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra para el ejercicio 2015, aprobado mediante acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 6 de octubre de 2014, cuyos importes son inferiores a los que resultarían de la prórroga presupuestaria. Por ello, los derechos reconocidos netos durante 2015 ascienden a 760.579,89 euros, lo que supone un **grado de realización del 95,52%**.
5. De las magnitudes anteriores, se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 125.191,96 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2015, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son los siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	782.259,03	613.950,48	78,48%
Operaciones de capital	39.800,00	21.437,45	53,86%
TOTALES	822.059,03	635.387,93	77,29%

A continuación, se muestra el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) Estado de gastos

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2015:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN (%)
1 Gastos de personal	503.559,03	434.815,47	86,35%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	244.600,00	147.557,64	60,33%
4 Transferencias corrientes	34.100,00	31.577,37	92,60%
6 Inversiones reales	39.500,00	21.437,45	54,27%
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	635.387,93	77,29%

B) Estado de ingresos

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,83% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN (%)
3 Tasas y otros ingresos	100,00	1.657,70	16,58
4 Transferencias corrientes	781.150,00	726.526,00	93,01%
5 Ingresos patrimoniales	1.009,03	196,19	19,44%
7 Transferencias de capital	39.525,60	32.200,00	81,47%
8 Activos financieros	174,40	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	760.579,89	92,52%

