



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

XI Legislatura

Pamplona, 24 de abril de 2024

NÚM. 57

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—11-24/DFP-00001. Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2023 (Pág. 2).

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

11-24/DFP-00001. Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2023

En sesión celebrada el día 22 de abril de 2024, 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 2023.

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

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

4.º Trasladar el presente Acuerdo al Defensor del Pueblo de Navarra.

Pamplona, 22 de abril de 2024

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.....	32
2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.....	32
2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.....	34
2.3. QUEJAS ADMITIDAS.....	41
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.....	42
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.....	43
2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.....	44
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	46
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS.....	52
CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.....	53
3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.....	53
3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.....	54
3.2.1. Acceso a un empleo público.....	54
3.2.2. Administración electrónica.....	64
3.2.3. Agricultura y ganadería.....	65
3.2.4. Bienes de las administraciones públicas.....	66
3.2.5. Bienestar social.....	67
3.2.6. Comercio y consumo.....	89
3.2.7. Contratos públicos.....	92
3.2.8. Covid-19.....	92
3.2.9. Cultura.....	93
3.2.10. Deporte.....	94
3.2.11. Derecho Civil Foral de Navarra.....	96
3.2.12. Educación.....	96
3.2.13. Elecciones.....	110
3.2.14. Energía.....	111
3.2.15. Euskera.....	111
3.2.16. Extranjería.....	117
3.2.17. Función pública.....	120
3.2.18. Funcionamiento de las entidades locales.....	129
3.2.19. Hacienda pública.....	130
3.2.20. Justicia.....	136
3.2.21. Medio ambiente.....	139
3.2.22. Memoria histórica.....	148
3.2.23. Obras Públicas.....	149
3.2.24. Protección de datos personales.....	151
3.2.25. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	152
3.2.26. Sanidad.....	153
3.2.27. Seguridad ciudadana.....	168
3.2.28. Seguridad social.....	174
3.2.29. Servicios públicos.....	178

3.2.30.	Trabajo.	182
3.2.31.	Tráfico y seguridad vial.	184
3.2.32.	Transparencia y derecho de acceso a la información pública.	192
3.2.33.	Transporte público.	195
3.2.34.	Turismo.	198
3.2.35.	Urbanismo.	199
3.2.36.	Vivienda.	202
CAPÍTULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.		214
4.1.	INFANCIA Y ADOLESCENCIA.	214
4.2.	DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.	220
4.3.	MAYORES.	223
4.4.	GÉNERO.	226
4.5.	RACISMO Y XENOFOBIA.	228
CAPÍTULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.		230
CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.		232
6.1.	DATOS GENERALES.	232
6.2.	ACTUACIONES DE OFICIO EN 2023.	235
6.2.1.	Tramitación telemática de las ayudas a personas con bajos ingresos.	235
6.2.2.	Obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento.	238
6.2.3.	Actuaciones de prevención de acoso escolar.	247
6.2.4.	Falta de local para la asociación Apoyo Mutuo.	251
6.2.5.	Merma de enfermeras en centros de Mayores.	255
6.2.6.	Fallecimiento de una persona sin hogar.	263
6.2.7.	Problemas de convivencia y suciedad en el barrio Buztintxuri.	265
6.2.8.	Exigencia de cita previa para atención presencial.	267
6.2.9.	Restricción de estancia en Hospital post parto.	271
6.2.10.	Trabas para instalación de placas solares para las comunidades de vecinos.	276
6.2.11.	Falta de recursos y personal en las secciones destinadas a la protección de menores.	283
6.2.12.	Falta de concesión de ayudas a entidades locales por los incendios acaecidos en el año 2022.	287
6.2.13.	Molestias por uso en horario nocturno de la plaza de Santa Ana.	289
6.2.14.	Carencia de plazas en el Instituto Padre Moret-Irubide.	292
6.2.15.	Criterios de edad para vacunación frente al virus respiratorio sincitial.	293
6.2.16.	Situación de abandono de una parcela en Erripagaña que genera molestias vecinales.	298
6.2.17.	Carencias en el servicio de autobús entre Iruztzun y Pamplona/Iruña.	299
6.2.18.	Cierre de pasos fronterizos con Francia.	300
6.2.19.	Falta de colegio en Ayegui.	301
6.2.20.	Negativa de traslado de una persona mayor en taxi en Berriozar.	302
6.2.21.	Situación de albergue de personas sin hogar en Villava/Atarrabia.	305
6.2.22.	Cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen.	305
CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.		307
7.1.	DATOS GENERALES.	307
7.2.	CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.	308
7.2.1.	Propuesta para que se regule una prioridad en la contratación temporal de aspirantes que tienen una edad superior a 60 años.	308

7.2.2. Propuesta para que se elimine el sistema de depósito de residuos con tarjeta electrónica.....	309
7.2.3. Propuesta para que se mejore la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados.....	311
7.2.4. Imposibilidad de realizar registro Vía-T telemáticamente.	312
7.2.5. Propuesta para la reglamentación general, y no local, sobre molestias de chimenea y de colonia felina.....	314
7.2.6. Propuesta para promover un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un cuidador/a por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta.....	314
7.2.7. Modificación legislativa del IRPF sobre tributación de matrimonios con una pensión.	316
CAPÍTULO 8. CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	317
8.1. QUEJAS.....	317
8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2022.....	322
8.3. ACTUACIONES DE OFICIO.....	324
8.4. PROPUESTAS DE MEJORA.....	327
CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.....	330
9.1. ANTECEDENTES.....	330
9.2. ACTUACIONES GENERALES.....	330
9.3. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.....	330
CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....	334
10.1. INTRODUCCIÓN.....	334
10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....	334
10.2.1. Acceso a un empleo público.....	334
10.2.2. Administración electrónica.....	339
10.2.3. Agricultura y ganadería.....	339
10.2.4. Bienes de las administraciones públicas.....	340
10.2.5. Bienestar social.....	341
10.2.6. Contratos públicos.....	352
10.2.7. Deporte.....	352
10.2.8. Educación.....	353
10.2.9. Energía.....	361
10.2.10. Euskera.....	362
10.2.11. Extranjería.....	367
10.2.12. Función pública.....	368
10.2.13. Funcionamiento de las entidades locales.....	373
10.2.14. Hacienda pública.....	374
10.2.15. Medio ambiente.....	377
10.2.16. Memoria Histórica.....	385
10.2.17. Obras Públicas.....	386
10.2.18. Protección de datos personales.....	386
10.2.19. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.....	388
10.2.20. Sanidad.....	388
10.2.21. Seguridad ciudadana.....	394
10.2.22. Servicios públicos.....	397

10.2.23. Trabajo.....	400
10.2.24. Tráfico y seguridad vial.....	401
10.2.25. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.....	405
10.2.26. Transporte público.....	407
10.2.27. Urbanismo.....	407
10.2.28. Vivienda.....	410
10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.....	417
10.3.1. Acceso a un empleo público.....	417
10.3.2. Bienestar social.....	418
10.3.3. Contratos públicos.....	419
10.3.4. Educación.....	419
10.3.5. Función pública.....	420
10.3.6. Hacienda.....	420
10.3.7. Medio ambiente.....	421
10.3.8. Sanidad.....	421
10.3.9. Vivienda.....	421
10.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	422
10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.....	428
10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.....	432
CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....	440
11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.....	440
11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.....	440
CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.....	442
12.1. DATOS GENERALES.....	442
12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.....	442
12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.....	444
CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.....	452
CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	454
14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.....	454
14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.....	458
14.3. CONMEMORACION DEL 75 ANIVERSARIO DE LA DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	462
CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	467
CAPÍTULO 16. COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.....	472
CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	473
17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.....	473
17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.....	480
17.3. SUGERENCIAS.....	486
17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	487

17.5. ENCUENTRO “¡NUESTRA VOZ! REFLEXIONES DE CHICAS Y CHICOS SOBRE INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN RIESGO DE DESPROTECCIÓN”.....	492
CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.....	496
CAPÍTULO 19. XXXVI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.....	498
CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.....	501
ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2023.....	511

PRESENTACIÓN



Con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la ONU, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa organizó un encuentro, conjuntamente con 56 entidades sociales, el día 7 de diciembre de 2023, en el Parque del Mundo de Pamplona/Iruña, en el que se presentó una Declaración conjunta firmada por la institución y todas las entidades participantes.

Este manifiesto, titulado “Derechos Humanos, un anhelo todavía en construcción”, fue suscrito públicamente y contiene un decálogo de compromisos para lograr una verdadera universalidad de los Derechos Humanos en Navarra, con una visión compartida de que “todas las personas tienen todos los derechos”.

Con este motivo se editó también un libro, que actualmente va por su segunda edición.

Este evento supuso un hito en el trabajo proactivo que desde la institución se ha venido manteniendo desde hace dos años, contactando hasta la fecha con cerca de setenta entidades sociales que trabajan en red, muchas veces de forma voluntaria, con los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad, para conocer de primera mano los problemas que acucian a estas personas e intentar proteger sus derechos como ciudadanos y ciudadanas e, incluso, con algunas de ellas, acompañándolas en el proceso de lograr acceder a esa ciudadanía.

Así pues, no debe extrañar que, en este año 2023, se hayan incrementado las actuaciones relacionadas con la materia de Bienestar social, hasta ser la primera en número de quejas, en la medida en que han aumentado las que provienen de ese ámbito y del Tercer Sector.

Por el contrario, aunque la materia de Sanidad también se ha visto incrementada en cuanto al número de quejas, ha desaparecido prácticamente por completo todo lo referente a la Covid-19, que en su momento llegó a ser una materia en sí misma y ocupó como tal la primera posición en el ranking.

A fecha de hoy, lo cierto es que, a fuerza de no querer recordar la pandemia, parecería que hemos pasado página lo más rápido que hemos podido, pero sin ser plenamente conscientes de lo padecido y, lo que es peor, de lo que nos puede volver a suceder. Se echa en falta un aprendizaje social y colectivo que nos ayude a no repetir los errores, de manera que, si hay una próxima vez, estemos en situación de poder superarla mejor, así como una mayor toma de conciencia de las secuelas que han quedado, por ejemplo, con el covid persistente y, en mayor medida, con la salud mental.

El número total de actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en 2023 ascendió a 3.583, lo que supone un incremento del 46% en los últimos 10 años.

El grado de solución y de aceptación de resoluciones por parte de las Administraciones públicas de Navarra sobre el total de las quejas amparadas por la institución fue del 83,3%.

Como novedades en el Informe de este año, merecen destacarse las siguientes:

- Una nueva clasificación de las quejas en función de los siguientes temas transversales: infancia y adolescencia; discapacidad y dependencia; mayores; género; y racismo y xenofobia.
El objetivo es poder tener en consideración el concepto de “Interseccionalidad”, paradigma que subraya que las categorías de discriminación mantienen interrelaciones entre sí, solapándose y creando múltiples y mayores niveles de injusticia social.
- Tras la novedad de clasificar las quejas en función de los ODS de la Agenda 2030 del año pasado, en el presente informe se clasifican, además, por ese criterio tanto las actuaciones de oficio como las propuestas ciudadanas de mejora de los servicios públicos.
- Así mismo, con el objetivo de aportar una mayor transparencia, se incluye también un nuevo capítulo con la Agenda institucional de todo el año, ordenada cronológicamente.

Durante 2023, la institución ha desarrollado un plan de mejora de la protección de datos personales, ha avanzado en su proceso de digitalización y ha puesto en marcha el canal interno de protección del informante.

Como Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, quiero destacar desde estas líneas el rigor, la profesionalidad, la independencia, el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de todo el personal de la institución, gracias a quienes es posible llevar a cabo este importante servicio a todas las personas que nos lo solicitan.

Mi intención en el presente Informe no es plasmar mi voz, sino la voz de las personas que no se sienten bien tratadas por las administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o que piden una mayor igualdad ante una brecha de desigualdad que, desgraciadamente, vemos que se abre más y más tras la pandemia.

Confío de buena fe en que este Informe pueda servir:

- al Parlamento de Navarra, para un mejor y más completo conocimiento de la realidad y de los problemas que aquejan a las ciudadanas y a los ciudadanos, de cara a una mejor y más acertada labor política y legislativa;
- a las Administraciones públicas, para contribuir a desarrollar una más eficaz y eficiente actuación en el servicio a la ciudadanía y a la mejora de su calidad de vida;
- y, finalmente, a las personas que viven en Navarra, para que puedan comprobar en qué medida el Defensor del Pueblo de Navarra les puede ayudar, como un respaldo institucional para equilibrar esa, en muchas ocasiones, desigual balanza en defensa de sus derechos, en especial de los más vulnerables.

Si bien soy consciente de las limitaciones que imponen los medios y los recursos, apuesto por la colaboración y por la cooperación para trabajar entre todos y todas por el bien común.

En todo esto creo y por todo esto trabajo cada día.

Pamplona/Iruña, 27 de marzo de 2024

El Defensor del Pueblo de Navarra

Nafarroako Arartekoa



Patxi Vera Donazar

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO

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

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

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, desarrollando así la previsión del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA, y lo califica como alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad; de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública; del Consejo de Navarra; para la igualdad de las personas LGTBI+; o la de igualdad entre mujeres y hombres), 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 y ciudadanas.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a la ciudadanía la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos y ciudadanas 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 la ciudadanía 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 y ciudadanas con el interés general al que sirven las administraciones públicas de Navarra.
- f) La información y la asistencia a la ciudadanía para un mejor ejercicio de sus derechos ante las administraciones públicas.
- g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los parlamentarios forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de la ciudadanía.
- h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos y las ciudadanas, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las administraciones o de los poderes públicos del Estado.

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2023 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual: el número y tipo de quejas presentadas; el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; las cuestiones que han sido objeto de investigación y el resultado de estas; las advertencias, sugerencias, recordatorios o

recomendaciones emitidas por la institución con indicación de las admitidas por las administraciones públicas; y un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2023.

3. El contenido del informe se desglosa en 20 capítulos.

El **capítulo 1**, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y desempeña una función similar a un **resumen ejecutivo** del conjunto del informe anual.

El **capítulo 2** ofrece los datos relativos al número de **quejas presentadas**, las administraciones destinatarias, una valoración general de las resoluciones emitidas por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

El **capítulo 3** recoge las **quejas clasificadas por materias**, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o conciernen, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso y, cuando se ha formulado una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, la indicación de si ha sido aceptado o no, o se encuentra pendiente de respuesta, además, como novedad este año, se incluye también referencia literal de la resolución.

El **capítulo 4** recoge, por primera vez, una clasificación de las **quejas** por cuestiones transversales, como son Infancia y adolescencia, Discapacidad y dependencia, Mayores, Género y Racismo y xenofobia.

En el **capítulo 5** se recoge una clasificación de las **quejas por razón de género**.

En el **capítulo 6** se plasman las denominadas "**actuaciones de oficio**", realizadas por iniciativa de la propia institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado.

En el **capítulo 7** se recogen las **propuestas de mejora** de los servicios públicos que formula la ciudadanía y su resultado.

El **capítulo 8** recoge las quejas, actuaciones de oficio y propuestas **clasificadas** por los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de la ONU.

En el **capítulo 9** se recoge la actividad del **Servicio de Mediación** de la institución, con una relación de los expedientes gestionados.

El **capítulo 10** 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 la ciudadanía, como de las actuaciones de oficio. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante el 2023.

El **capítulo 11** relaciona las administraciones públicas de Navarra que no han sido diligentes en su **deber de colaboración** con la institución en casos concretos.

El **capítulo 12** detalla la actividad de la **oficina de atención ciudadana**, haciendo referencia al número de consultas y a las materias en las que los ciudadanos y las ciudadanas han solicitado información.

En el **capítulo 13** se clasifican las consultas presentadas por razón de género.

El **capítulo 14** enumera las entidades representativas de intereses sociales y profesionales y los colectivos de personas con los que la institución ha mantenido **contacto**, bien en interlocución directa o a través de sus quejas y consultas.

El **capítulo 15** recoge la opinión y valoración que realizan la ciudadanía acerca de la intervención de la institución en los asuntos que han planteado.

El **capítulo 16** menciona la **comparecencia** del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra, así como otras reuniones y asistencias a eventos organizados por las Cortes de Navarra.

El **capítulo 17** incluye los datos relativos a la **valoración de la situación de la infancia y la adolescencia**, dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños y niñas, adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. Asimismo, se recogen

las **reuniones mantenidas con entidades sociales**, las propuestas planteadas por dichas entidades para la prevención de situaciones de desprotección y un apartado sobre menores en los medios de comunicación.

El **capítulo 18** refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el **Consejo de la Transparencia de Navarra**, órgano encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones expresas o presuntas de peticiones de información pública, en virtud de la legislación foral sobre la materia.

En el **capítulo 19** se relaciona la actividad referida a las **XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Barcelona con el lema “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.

El **capítulo 20**, recoge, por primera vez, la agenda institucional completa del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, en serie cronológica por meses.

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

4. Durante el año 2023, la actividad de la institución se ha elevado a un total de **3.583** actuaciones.

En esa cifra se integran:

- Las **1.436** quejas gestionadas (durante el año natural de 2023 se presentaron 1.192 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **1.869** consultas atendidas.
- Las **28** actuaciones de oficio gestionadas por la institución (de ellas, 22 incoadas en el año 2023).
- Las **8** propuestas de mejora gestionadas (7 presentadas en el año 2023).
- Los **19** expedientes de mediación gestionados (15 solicitadas en 2023).
- La comparecencia en el Parlamento de Navarra por la presentación del Informe Anual del año 2022, ante la Comisión de Régimen Foral.
- Las **8** sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **9** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de la ciudadanía por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La participación en **1** sesión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia.
- La participación en **1** sesión de la Mesa de Acogimiento.
- La participación en **2** sesiones de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica a las personas con discapacidad en Navarra.
- La participación, vía online, en **3** actividades de la International Association of Language Centres (IALC).
- La participación, vía online, en **2** Asambleas y Congresos de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).
- La participación, vía online, en **1** reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).
- La celebración de **1** acto conmemorativo del 75 Aniversario de la Declaración Universal DDHH.
- La participación en **2** talleres preparatorios de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.
- La participación en las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.
- Los **34** contactos o reuniones con entidades sociales, a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Las **157** reuniones, encuentros, asistencias, participaciones, eventos y demás actividades, del titular, su gabinete o asesores/as, que figuran en la agenda institucional.

Estos datos que se citan tienen como referencia el cierre a 31 de diciembre de 2023.

5. Si los anteriores números reflejan el trabajo del Defensor del Pueblo de Navarra desde la perspectiva cuantitativa de la actividad, otra forma de ver ese trabajo puede ser el de desde una perspectiva cuantitativa centrada en la labor de supervisión realizada por la institución sobre las administraciones públicas de Navarra en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas o para la mejora de los servicios públicos.

Esta supervisión se ha traducido en **1.077 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 1.043 con motivo de las quejas; 27 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 7 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a **467 resoluciones**, que contienen 286 recomendaciones, 176 recordatorios de deberes legales, 203 sugerencias y 21 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 686 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de la ciudadanía o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total de **5.038 personas**, 2.665 mujeres (52,9%) y 2.373 hombres (47,1%).

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **1.942** personas que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra.

Tras las consultas, se cifra en **3.071** las personas que se han dirigido al Defensor 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.

Tras las propuestas de mejora se encuentran **8** personas.

Y tras los expedientes de mediación se encuentran **17** personas más.

7. El contenido de las **1.436 quejas** gestionadas en 2023 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido en 2023 han sido las de: Bienestar social, Sanidad, Educación, Acceso a un empleo público, Vivienda, Tráfico, Medio ambiente, Función pública, Seguridad ciudadana y Hacienda.

8. Por lo que se refiere a **Bienestar social**, se presentaron 155 quejas, con un notable incremento (casi un 65%) respecto al pasado año. Entre ellas, cabe mencionar como bloque más numeroso el que reúne las relativas a retrasos en diversos trámites, como la valoración de la discapacidad, el ingreso mínimo vital, la valoración de la dependencia, la renta garantizada o el bono social térmico, entre otros. Esta situación se ha debido a diversos motivos, pero lo cierto es que existe un retraso desproporcionado respecto a los plazos establecidos por la normativa, que está afectando a muchos ciudadanos y ciudadanas, sin que a final de año se vislumbrase un cumplimiento a corto plazo. Estos retrasos conllevan, además, como consecuencia, el retraso en poder acceder a otros determinados servicios o derechos, complicando aún más la problemática de las personas afectadas. Aunque no se vea reflejado en el número de quejas registradas en 2023, hay otra cuestión que ha empezado a lanzar algunas señales a las que seguramente habrá que poner el foco en el corto plazo, relativas a la calidad de la atención en las residencias de mayores, ya que de manera informal, desde diversas entidades, están llegando informaciones a la institución refiriendo casos de desatención; teniendo en cuenta que muchas de las residencias son privadas, no por ello la Administración debe descuidar su responsabilidad de supervisarlas.

Desglosando las quejas por bloques, podemos observar los siguientes:

- 28 quejas se refirieron a la renta garantizada y a situaciones de exclusión social. 8 mostraban su disconformidad con el archivo, denegación de la prestación o extinción, bien por no haber acreditado la residencia en Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de la solicitud, bien por no encontrarse inscritos o no haber renovado la inscripción como demandantes de empleo, bien por no haber comunicado cambios en su situación familiar, bien por constar empadronados junto a más personas o bien por no aportar documentación. 6 de ellas hacían referencia a la situación en la que se encontraban varias familias tras su salida forzada del Programa de Asilo de Cruz Roja. Denunciaban que desde dicho programa no se habían tenido en cuenta sus circunstancias familiares, exigiéndose, como requisito de permanencia, el traslado de su residencia a otra comunidad autónoma. Algunas de las familias solicitaron un retraso en dicho traslado para que sus hijos pudiesen finalizar el curso escolar, que no les fue admitido, habiéndose visto obligados a abandonar el programa, lo cual les supuso, entre otras cosas, la pérdida de la vivienda. 4 denunciaban el retraso en el reconocimiento y abono de la prestación de la renta garantizada o la renovación de la prestación. En estos casos, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado que, habida cuenta de las situaciones de necesidad a que está vinculada la

prestación, se observe la debida celeridad en la tramitación de la renta garantizada. Otras 4 quejas mostraban su disconformidad con el requerimiento de reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. Otras 3 quejas se presentaron por embargo de la renta garantizada. En una de estas quejas el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Economía y Hacienda para que promoviesen las medidas precisas para que, bien sea en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, o en una norma de rango reglamentario que la desarrolle, se fijasen unos límites a la cantidad de renta garantizada que puede ser objeto de compensación. Lamentablemente, dicha sugerencia no fue aceptada.

- 20 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. La mayoría de ellas versaron sobre la demora del Departamento de Derechos Sociales en resolver su solicitud de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. En los expedientes tramitados, el Departamento ha reconocido la existencia de la demora, si bien indicaba que había adoptado alguna medida para intentar paliarla. Dado que la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, el Defensor del Pueblo de Navarra ha formulado recomendaciones al Departamento de Derechos Sociales para que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello. Incluso, dado que este retraso está impidiendo el acceso a la nueva tarjeta de aparcamiento para personas discapacitadas, el Defensor ha sugerido que se prolongue la validez de las anteriores hasta la resolución de cada expediente.
- 15 quejas estaban relacionadas con otras ayudas: 6 se referían a la ayuda de 200 euros regulada en el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, bien por la demora del Departamento de Economía y Hacienda en su reconocimiento y abono, bien por la denegación. Otras 4 quejas versaron sobre ayudas extraordinarias o de emergencia, 3 sobre pensiones no contributivas y 2 sobre la demora en el pago del bono social térmico, destinado a personas en situación de vulnerabilidad que sean beneficiarias del bono social de electricidad.
- Otras 14 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad: 4 de ellas mostraban su disconformidad con los contenedores de basuras, por no ser accesibles para personas con discapacidad y personas mayores ni para las personas con discapacidad visual o con problemas de movilidad. Otras 2 versaron sobre la falta del servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en dos centros de formación profesional, y otra sobre los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario en el Hospital Universitario de Navarra (HUN). Como se puede observar en el capítulo relativo a Resoluciones, el Defensor ha amparado la mayor parte de estas cuestiones relativas a discapacidad.
- Otras 14 quejas versaron sobre la protección de las familias, de las cuales 6 de ellas estaban relacionadas con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años. Varias manifestaban su disconformidad con las bases reguladoras porque, a diferencia de la prestación estatal análoga, se condicionaba la concesión de la ayuda a un nivel máximo de renta o se computaban como ingresos de la unidad familiar rentas que, a efectos del IRPF, están exentas de tributación. Tras estudiar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Social, Economía Social y Empleo que, de cara a futuras convocatorias de la ayuda, examinase si determinadas rentas exentas a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas debían ser computadas a la hora de calcular el umbral de renta de los beneficiarios de aquella ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, y que, si decidía mantener el modelo actual, que se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita de los miembros de la familia, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias.
- 13 quejas trataban sobre la protección de las personas mayores. 5 de ellas mostraban su disconformidad con la aportación económica que debían satisfacer por la estancia en residencias. Otras 3 mostraban su disconformidad con el cuidado y la atención que se les presta a sus familiares en centros residenciales. Otra queja mostraba su disconformidad con el servicio de atención a domicilio que se prestaba a la madre de la autora de la queja, debido a los cambios continuos del personal de atención, ausencia de personal y falta de puntualidad. Este ámbito de atención y protección a las personas mayores está comenzando a tomar un especial protagonismo en la actuación del Defensor del Pueblo, como queda patente al haberse iniciado en 2023 un enfoque transversal de esta cuestión en el estudio de los casos que han llegado a la institución.

- 11 quejas versaron sobre la protección de la infancia y la adolescencia, que también ha contado en paralelo con el mismo enfoque transversal. 2 de ellas referían la falta de implicación de los Servicios Sociales en los casos de sus hijos y mostraban su disconformidad con los informes sociales que se redactaban, por considerar que no reflejaban su situación real. Otra queja fue presentada por una persona que, teniendo reconocido un grado de discapacidad del 33 por 100 y habiendo ostentado la Administración su guarda y tutela desde hace cuatro años, estaba teniendo problemas para, tras alcanzar la mayoría de edad, acceder a un recurso que le permitiese pasar de residir en un piso con personas mucho más jóvenes a uno más adecuado a sus circunstancias personales actuales. El Departamento de Derechos Sociales reconoció que existía lista de espera para acceder al servicio de vivienda con apoyo para personas con discapacidad intelectual en Navarra, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió que adoptase las medidas precisas para adecuar el número de plazas del servicio a su demanda efectiva. Otra queja fue interpuesta por la situación en la que se encontraba una persona migrante tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaba, por cumplimiento de la mayoría de edad. Denunciaba que se le abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata al cumplir la mayoría de edad y sin una alternativa de transición adecuada. Tras analizar la queja, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección. Además, recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudiaran conjuntamente y adoptasen medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros de menores, dispensándoles un entorno de protección.
- 11 quejas se refirieron al ingreso mínimo vital. La mayoría de ellas versaron sobre la demora en la valoración y resolución de las solicitudes, en ocasiones de más de un año. El Departamento de Derechos Sociales manifestó que la Comunidad Foral de Navarra había asumido la gestión del Ingreso Mínimo Vital en el mes de octubre de 2022 y que el proceso había sido complejo, requiriendo la preparación de varios procesos informáticos de intercambio y habiendo tenido que modificar su estructura orgánica para poder afrontar toda la gestión adicional que supone la incorporación de esta nueva prestación. El Defensor del Pueblo de Navarra, siendo consciente de que la demora ya existía en el momento de asunción de la competencia de gestión por parte de la Comunidad Foral de Navarra, dado que el ingreso se configura como el derecho a una prestación de naturaleza económica destinada a garantizar un nivel mínimo de renta a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, recomendó al Departamento de Derechos Sociales que adoptase las medidas precisas para reducir dicha demora, resolviendo los expedientes cuanto antes.
- Otras 8 quejas se referían a la protección de las personas dependientes. Entre ellas destacan 2 por la ya mencionada demora en la valoración de la situación de dependencia, y otras 2 por haber cesado la ayuda económica que se reconoció a la madre de la autora de la queja para la contratación de una cuidadora profesional.
- 6 quejas se presentaron por desavenencia con la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).
- 5 quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensada por alguno de los servicios sociales de base de los que habían sido usuarias.

9. En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con la materia de **Sanidad**, con un total de 117 quejas y también un incremento notable (casi un 54%) desde el año anterior. Hay que aclarar, en primer lugar, que en esta área no se incluyen las quejas relativas a la Covid-19, ya que ésta cuenta con su propia materia diferenciada, la cual ha pasado de ser, en su día, la más numerosa a haber prácticamente desaparecido. Sin embargo, las reclamaciones por los retrasos en las listas de espera se mantienen constantes un año más, si bien el Departamento de Salud está dando respuesta a las reclamaciones que se le hacen llegar. Por el contrario, el Defensor del Pueblo no ha encontrado esa receptividad del Departamento en sus resoluciones relativas a las ampliaciones de vacunación en tres casos: contra el herpes zóster, el virus sincitial respiratorio y el meningococo B; ni tampoco en la búsqueda de una solución consensuada para mejorar la accesibilidad al centro de salud del Casco Viejo pamplonés. Aunque no ha llegado el caso por la vía de queja, sí que hay que hacer mención a la necesidad de coordinación entre administraciones, ya que las entidades sociales detectaron casos de sarna entre jóvenes en situación de calle, que al no disponer de empadronamiento tampoco podían acceder a tarjeta sanitaria para ser atendidos en un centro de salud de atención primaria, con el riesgo a extensión del contagio por falta de tratamiento.

- Por número de quejas, destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Otorrinolaringología y Oftalmología. La mayoría de estas quejas se solucionan durante su tramitación, ya que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea procede a dar cita a los interesados tras la reclamación.
- 15 quejas se referían a la atención primaria, entre las que destacan las referentes a la demora de días, e incluso en algunos casos semanas, que soporta la ciudadanía para ser atendida por el médico de familia. El Defensor del Pueblo de Navarra conoce los problemas que está ocasionando la escasez de personal sanitario y es consciente de que el Departamento de Salud está adoptando medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, pero, dado que la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, reconoce, entre otros, el derecho a una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales de conformidad con la Cartera de Servicios Sanitarios de Navarra, el derecho a acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud, el derecho a recibir la asistencia sanitaria en un plazo máximo definido y a que se aplique un sistema de garantía en caso de demora, esta institución ha considerado necesario recomendar al Departamento de Salud que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes en el servicio de atención primaria, respondiendo así a la demanda ciudadana.
- 9 quejas estaban relacionadas con la atención pediátrica. Entre ellas destaca la presentada por varias trabajadoras de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra denunciando las deficientes condiciones de dicha unidad, así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas. Tras analizar dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Salud que, con las dotaciones presupuestarias que fuesen necesarias, se mejorase la situación y las condiciones de dicha unidad. En contestación a la sugerencia el Departamento de Salud indicó que, tras realizar un estudio de alternativas y posibilidades técnicas para la nueva implantación del servicio, se realizó una propuesta consistente en situar la nueva Unidad de Cuidados Intensivos pediátrica en la segunda planta del edificio de Urgencias de Pediatría. Sin embargo, debido a que las condiciones de suficiencia presupuestaria debían concretarse, no se podía indicar una fecha de inicio de las obras. Otras 3 quejas mostraban su disconformidad con la incorporación de la vacuna frente al virus respiratorio sincitial y el Meningococo B únicamente para determinada edad, lo cual, a juicio de los autores de las quejas, suponía una discriminación por razón de edad.
- 8 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Otras 8 se refirieron a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas. 2 estaban relacionadas con la vacuna contra el herpes zóster por estar contemplada únicamente para un determinado grupo de edad. Otras 2 mostraban su disconformidad con la fijación de los 40 años como edad límite de acceso a los tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. En estas dos últimas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra, tras hacer referencia a determinadas publicaciones científicas, al descenso de la natalidad en Navarra, a determinada jurisprudencia y a que normativamente en otras Comunidades Autónomas se están dando pasos tendentes a elevar la edad de acceso a las técnicas de reproducción asistida en la sanidad pública, recomendó al Departamento de Salud que elevase el límite de edad actualmente aplicado, si bien dicha recomendación no fue aceptada.
- 8 quejas hacían referencia al derecho a la atención sanitaria. Entre ellas destaca la referente a la pérdida de la asignación del médico de atención primaria del sistema público de salud, tras ingresar en una residencia de mayores. A juicio de esta institución la ciudadana no debió ser privada del médico que tenía asignado (por su condición de ciudadana residente en Navarra), pudiendo compatibilizarlo con la atención médica que se le prestase en el centro sociosanitario, por lo que se formuló una recomendación al Departamento de Salud para que dejase sin efecto la pérdida de la asignación de médico.
- También se han presentado quejas relacionadas con la salud mental, el transporte sanitario, la salud pública y la atención a otros colectivos, con la falta de ayuda para las personas celiacas o con la situación de quienes padecen la enfermedad de Lyme en estado crónico.

10. La tercera posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupó la materia de **Educación**, con un total de 98 quejas, número similar al año anterior. El Defensor del Pueblo ha puesto especial atención en los expedientes relacionados con el bullying, al considerar que los casos que llegan a la institución son sólo la punta del iceberg de lo que está ocurriendo en las aulas y su entorno, considerando también que debe

llevarse a cabo un trabajo más integral que agrupe no sólo a familias y docentes sino también a otros ámbitos que tienen contacto y relación con los menores. Sigue resultando difícil de aceptar que, en la mayoría de los casos, quien tenga que cambiar de centro sea precisamente la víctima y no los agresores. En este sentido, la institución considera que debe mejorarse e intensificarse la actuación en las tres fases de trabajo: la detección y prevención; el cese de la situación; y la reparación y recuperación. Otra cuestión numerosa ha sido la relacionada con la falta de transporte y comedor, que guarda una importante relación con dos cuestiones: el mantenimiento de la población en el medio rural y la conciliación familiar; por el contrario, apenas han llegado nuevas quejas por la elección del tipo de jornada. Cabe señalar también aquí la recomendación que realizó el Defensor del Pueblo al Departamento de Educación para que supervisara las calificaciones de dos centros concertados de bachiller por presentar indicios de sobrevaloración de notas. Y destacar también la indicación de agilizar los procesos de matriculación para llegar a tiempo antes del inicio de las clases; así como que en el ciclo 0-3 se incluya también la posibilidad de “mejora de opción”.

Entre los grupos de quejas presentadas, destacan por número las siguientes:

- 18 de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, varias de las quejas hacían referencia a la falta de transporte escolar para el alumnado que reside en entornos rurales. Las familias denuncian que las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación no resuelven el problema, por cuanto se trata de una cuestión de disponibilidad horaria y de medios para poder llevar a sus hijos al colegio, sobre todo en entornos rurales, donde las distancias a los centros escolares son mayores. En esta materia, el Defensor del Pueblo de Navarra, haciendo referencia a la normativa de aplicación, ha indicado al Departamento de Educación que, en el caso de alumnos que residen en entornos rurales, se deben extremar las medidas tendentes a fomentar el acceso a niveles educativos superiores, y que la concesión de una ayuda económica puede no ser una medida suficiente al fin pretendido. Por ello ha sugerido al Departamento que organice el servicio de transporte escolar para dichos alumnos. Otras cuatro quejas fueron presentadas por familias de alumnado transportado (residentes en localidades adscritas al centro escolar distintas a la de ubicación del mismo) a las que, existiendo jornada continua en el centro al que acuden sus hijos, el Departamento de Educación les había retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares voluntarias que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Educación que revisase la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.
- 17 quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. Entre ellas destacan las formuladas por varias familias a las que, a pesar del inminente comienzo del curso escolar, no se les había asignado a sus hijos e hijas centros de estudios. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir al Departamento de Educación que estudiase la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado finalizase antes de lo que estaba teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.
- 94 personas interpusieron una queja porque en la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña no se les había puntuado por su situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Tras presentar alegaciones frente a las listas provisionales, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña procedió a estimar las mismas, por lo que, al haberse solucionado la controversia conforme a lo pedido, se procedió al cierre de la queja. A contrario sensu, también se presentaron quejas por familias que, tras la estimación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las alegaciones realizadas por otras familias frente a las listas provisionales de las escuelas infantiles, habían perdido las respectivas plazas adjudicadas para sus hijos.
- Se han incrementado las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar. 4 fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación no adoptaba las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos en el centro educativo y otras 4 mostraban su disconformidad con el trato que estaban recibiendo por parte de los centros de estudios donde acudían sus hijos. En esta materia, tras hacer referencia a la normativa de aplicación (los artículos 4 y 17 del Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, la Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, y la Ley Foral

12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad), el Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar los informes remitidos por el Departamento de Educación en cada caso planteado, le ha recomendado al Departamento que continúe realizando un seguimiento constante e intenso de la situación de los alumnos que se han visto acosados, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndoles de posibles situaciones de acoso escolar.

- También se han presentado 5 quejas relacionadas con las becas y ayudas al estudio. 3 de ellas, por la denegación del Ministerio de Educación y Formación Profesional de la beca de carácter general para el curso académico 2022/2023; otra, por exigirle el reintegro de la beca concedida a su hijo; y otra más porque en las becas predoctorales no se pondera la discapacidad, ni se incluye una reserva a favor de personas con discapacidad.
- 7 quejas versaron sobre los estudios universitarios. La mayoría de ellas se presentaron por la demora del Ministerio de Universidades en la homologación de estudios obtenidos en el extranjero.
- Otras 5 quejas planteaban la posible vulneración del principio de gratuidad de la educación por el cobro por parte de centros escolares de aportaciones anuales, material escolar y salidas y actividades complementarias.
- 6 quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional.
- 3 quejas se relacionaban con la utilización de nuevas tecnologías por los alumnos. Entre ellas destaca una presentada por 7 personas que mostraban su disconformidad con la utilización de Chromebook y la apertura de cuentas de Gmail a sus hijos sin su consentimiento.
- 3 quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. 2 quejas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Y otra mostraba su disconformidad con que, en la convocatoria del programa académico de curso completo en Francia, no se contemple una reserva específica de plazas para niños y niñas con necesidades educativas especiales.
- Como resultado de otra queja, el Defensor instó al Departamento a que incluyese la "Mejora de opción" también en el ciclo 0-3.

11. En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a **Acceso a un empleo público**, con un total de 68 quejas y una significativa reducción (del 30%) respecto al pasado año. Aquí se recogen las quejas que presentan las personas que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Una cuestión reseñable en esta materia es que el Defensor tuvo que intervenir en dos situaciones relacionadas con la protección de datos de dos colectivos: víctimas de género y personas con discapacidad. Se propuso que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, se adoptasen medidas que evitasen la identificación de estas personas por terceros.

A continuación, se desglosan grupos de quejas en esta materia:

- 23 quejas están relacionadas con procesos selectivos o procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad de la Administración Núcleo. Entre ellas destacan dos quejas presentadas por dos ciudadanas a las que se les denegaba la condición de funcionaria y la posibilidad de acceder a nuevas contrataciones temporales, por exceder la edad máxima de jubilación forzosa, establecida en sesenta y cinco años, mientras que ambas ciudadanas, al estar encuadradas en el Régimen General de la Seguridad Social, no podían acceder todavía a la jubilación. Tras analizar las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulsase una modificación 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, en lo relativo al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordinase el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, sugerencia que fue aceptada.
- Otra queja fue presentada por una ciudadana que manifestaba su disconformidad porque en las listas de admisiones y exclusiones de los procedimientos de acceso a la función pública se revelan circunstancias personales de las personas participantes. Tras analizar la queja el Defensor del Pueblo de Navarra, en línea con lo señalado por la Agencia Española de Protección de Datos, sugirió al Departamento de Igualdad, Función Pública e Interior que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, estudiase la posibilidad de adoptar medidas de minimización en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas. Lamentablemente dicha sugerencia no fue aceptada.

- Otras 8 quejas se presentaron porque el Departamento de Salud se demoraba en resolver el concurso-oposición de 424 puestos de Enfermero/a. El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la convocatoria había incurrido en una demora excesiva, por lo que recomendó al Departamento de Salud que estudiase y adoptase medidas para tramitar los procesos selectivos de personal con la debida celeridad.
- Otras 2 quejas manifestaban su disconformidad por la imposibilidad de tomar parte en dos procedimientos convocados por una misma Administración y en los que se exigen requisitos de acceso similares, al haberse fijado el mismo día y, prácticamente, la misma hora, para la realización de la primera de las pruebas. El Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar dichas quejas, sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, ante la convocatoria por una misma Administración de procesos selectivos con requisitos de acceso similares, se adopten medidas tendentes a coordinar la fecha de las pruebas que los conforman y así, en la medida de lo posible, permitir a los aspirantes que cumplen los requisitos para ello tomar parte en dichos procesos.
- 10 quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales o para prestar servicio en las mismas. Entre ellas destaca la presentada por un ciudadano por no admitirse el grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas como titulación habilitante para participar en la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales de Navarra. Tras analizarla, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Cohesión Territorial que considerase que el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas es correspondiente a las licenciaturas expresamente contempladas en la convocatoria y que, en la medida en que en los últimos tiempos habían surgido titulaciones académicas que podían dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evaluase la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra. Asimismo, sugirió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, con vistas a futuras convocatorias de acceso a puestos de trabajo que apruebe en las que se exijan titulaciones concretas, particularmente las de puestos con funciones jurídicas, considerase la aptitud de la titulación de Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas. Dicha sugerencia fue aceptada por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y rechazada por el Departamento de Cohesión Territorial.

12. En quinto lugar aparecen las quejas referentes a **Vivienda**, también con 68 quejas, en cuantía muy similar al año anterior. Esta materia es una de las que más desolación transmite en algunas situaciones, ya que resulta muy duro atender, por ejemplo, casos de familias monomarentales con varios menores hacinados en una sola habitación o, incluso, sin ella. También es cierto que a la institución han llegado casos de personas en situación “de calle” que, al no contar con empadronamiento, no tienen ni siquiera derecho a tramitar solicitudes de ningún tipo, no sólo de vivienda, sino tampoco de renta garantizada, atención sanitaria, educación, etc. La falta, sobre todo, de vivienda protegida de alquiler -la más demandada- es destacable, así como la carencia de vivienda de emergencia, ya que la poca que hay está completamente saturada, existiendo municipios de varios miles de habitantes que no tienen ninguna. Y todo ello, coincidente con un censo de miles de viviendas desocupadas, que hace que la situación anterior resulte todavía más lacerante. Evidentemente, la institución no puede brindar el acceso a una vivienda a las familias que acuden, muchas veces desesperadas, pero sí analiza cada caso con el Departamento de Vivienda para comprobar que figuran como solicitantes en la base de datos correspondiente, que su puntuación en el baremo está correcta, y conocer su expectativa en próximas adjudicaciones de acuerdo a su puesto en la lista de espera.

Entre los grupos de quejas, por su número, destacan las siguientes:

- 38 quejas se presentaron por necesidad de acceso a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. En la mayoría de estas quejas, a pesar de que las personas llevaban varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar, no se les ha adjudicado una vivienda. Estas quejas ponen de manifiesto, como se ha mencionado, la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- 11 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda. De ellas, tres se referían a los programas Emanzipa y David. Además, destacan las quejas en las que se ha disminuido la subvención al arrendamiento de vivienda protegida, por

superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente, al otorgamiento de una beca para costear estudios universitarios o al cobro de una ayuda a la dependencia o de las cuantías percibidas para la adquisición de productos de apoyo destinados a personas con discapacidad. Analizadas dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha sugerido al Departamento competente en materia de vivienda que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas en materia de dependencia, los de becas o ayudas de estudio, ni la indemnización por despido.

- 7 quejas se referían a desperfectos, humedades o inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de las viviendas de protección oficial en régimen de arrendamiento que se les había adjudicado o a problemas de convivencia con algún vecino de la comunidad.
- Otras 5 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de viviendas protegidas; 3 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación por el departamento competente en materia de vivienda de la autorización de firma de compra de una vivienda de protección oficial, en 2 casos por no disponer de 8.000 euros en la cuenta corriente a 31 de diciembre de 2022.

13. En sexto término se sitúan las quejas referentes a **Tráfico**, con 67 quejas y un leve incremento en un año. El criterio de retirada de vehículos de la grúa en Pamplona/Iruña está siendo una fuente de conflicto reiterada entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, considerando la institución que dicho criterio debería revisarse en el corto plazo. Por otra parte, fuera de la competencia del Defensor del Pueblo de Navarra se sitúa la DGT, que está siendo destinataria de muchas quejas por la imposibilidad de lograr una cita y realizar trámites, por lo que se han derivado al Defensor designado por las Cortes Generales.

- 29 quejas mostraban la disconformidad de la ciudadanía con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por personas disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona/Iruña, que actúa incluso cuando hay plazas de aparcamiento disponibles. El Defensor ha solicitado al Ayuntamiento que divulgue la existencia del servicio de aviso previo a la retirada del vehículo, todavía muy desconocida por la ciudadanía.
- 15 quejas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. 2 de ellas mostraban su disconformidad con el incumplimiento de la normativa sobre seguridad vial que prohíbe a bicicletas o patinetes eléctricos circular por las aceras y con la falta de actuación de las distintas entidades locales respecto a dichos incumplimientos. Otras 3 quejas hacían referencia a las dificultades para deambular por las aceras de diversas calles de Pamplona/Iruña y Burlada, debido al estrechamiento de las mismas, por el estacionamiento en batería de vehículos de grandes dimensiones, como furgones y autocaravanas.
- 16 quejas versaron sobre permisos y autorizaciones, refiriéndose varias de ellas a la imposibilidad de obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para realizar diversos trámites.
- Otras 7 quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad, dos de las cuales mostraban su disconformidad con la exigencia por parte del Departamento de Derechos Sociales del DNI de los hijos de los autores de las quejas para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a pesar de que por ser menores de 14 años carecían de la obligación de tener DNI. Otras dos quejas mostraban su disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento, por considerar que debido a las dificultades de movilidad tenían derecho a ello.

14. En séptimo lugar figuran las quejas relacionadas con **Medio ambiente**, con 66 quejas, alguna menos que hace un año. En este ámbito llama la atención el incremento de las protestas ciudadanas a causa del ruido que deben soportar en sus domicilios, especialmente en horario de madrugada, ya sea por el ocio o por actividades de limpieza o recogida de basuras. El Defensor de Pueblo es sensible a esta problemática y se ve en la obligación de recordar a las diferentes administraciones implicadas su deber legal de proteger con eficacia los derechos de la ciudadanía afectada por los ruidos, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas al efecto.

El desglose por submaterias más numerosas es el siguiente:

- 28 quejas se refieren a las molestias que padecen algunas personas en sus domicilios por ruidos que provienen de negocios de hostelería, sociedades gastronómicas o bajas, servicio de recogida de residuos, barracas en fiestas patronales, etcétera.

- 14 están relacionadas con actividades clasificadas. En concreto, se han presentado quejas por las molestias de olores o emisiones provenientes de establecimientos de hostelería o fábricas, por la falta de inspección de actividades clasificadas o por las denegaciones de licencia de actividades clasificadas.
- 8 quejas se refieren a la protección de la fauna. La mayoría de estas quejas se refieren al posible incumplimiento de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como del programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos ferales por diversas entidades locales, que está generando un gran demanda de servicio por parte de asociaciones ciudadanas y creando, en paralelo, un complicado problema a diversos ayuntamientos, algunos de los cuales están promoviendo agrupaciones para poder actuar mancomunadamente.
- Otras 7 quejas se refieren a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por la acumulación de residuos fuera de los contenedores, bien por el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.
- 4 quejas estaban relacionadas con la protección de espacios naturales y otras 4 se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.

15. En octava posición aparece la materia de **Función pública**, con un total de 63 quejas y un leve incremento de un 10% respecto al año pasado.

El desglose por grupos en número de quejas es el siguiente:

- 21 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas destacan 4 quejas presentadas por enfermeras a las que el Departamento de Salud les deniega las solicitudes de permiso sin sueldo, alegando la imposibilidad de dar cobertura a sus puestos. Otras 4 quejas se referían a la licencia retribuida por cuidado de hijo/a menor de edad afectado/a por cáncer u otra enfermedad grave, por considerar que es más restrictiva para el personal funcionario o contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que para el resto del personal público o privado del Estado, e incluso del sector privado de Navarra. Otras 4 quejas se presentaron porque la disposición transitoria segunda de la Ley Foral 12/2023, de 28 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, únicamente prevé días adicionales de vacaciones y de permiso por asuntos particulares a quienes permanezcan en servicio activo durante todo el año 2023. Consideraban discriminatorio que ellos, que el 31 de diciembre de 2023 no iban a estar en activo por jubilarse antes, no puedan beneficiarse de estos días, al menos en la parte proporcional en función del servicio. Otras 3 quejas fueron presentadas por personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por no poder acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.
- 13 quejas estaban relacionadas con derechos y deberes de los empleados públicos. Entre ellas, destaca la presentada por un sindicato porque, pese a la modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en la que se introdujeron medidas como el teletrabajo, y a haberse llegado a acuerdos en negociaciones sindicales a favor del mismo e impulsado un proyecto de decreto foral, este se encuentra paralizado y sin visos de ser aprobado. Otras dos quejas fueron presentadas por empleados de la Hacienda Foral de Navarra: una, porque, a raíz de unas obras de reforma, se había suprimido el área de descanso que se encontraba situada en el sótano de la sede del organismo y otra, porque, según se afirmaba, la Hacienda Foral de Navarra no respetaba el derecho a la desconexión digital de su personal. Otra queja fue presentada por una ciudadana que a raíz del traspaso de funciones y servicios en materia de sanidad penitenciaria desde la Administración General del Estado a la Administración Foral de Navarra, había pasado a ser funcionaria de esta última, y ello le estaba causando diversos perjuicios: pérdida de la movilidad geográfica, imposibilidad de participar en el concurso abierto y permanente ofrecido por la Administración General del Estado o pérdida de permisos especiales, entre otros.
- 10 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas se encuentran las presentadas por determinados colectivos de funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, porque consideraban que no se les estaba dando el mismo trato que a otros grupos profesionales. En concreto dos quejas fueron presentadas por el personal administrativo de la Unidad de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra y personal administrativo de los Centros de Salud Mental de Navarra por el trato discriminatorio que, a su juicio, estaban sufriendo con respecto al personal administrativo de Atención Primaria, a

quien se le ha aprobado un complemento de puesto de trabajo. Otra de las quejas fue presentada por el colectivo de cuidadores/as de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas porque consideraban que se les dispensa un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C.

- Otras 12 quejas estaban relacionadas con la provisión de puestos de trabajo, 4 sobre el acoso laboral y la prevención de riesgos laborales, 2 con procedimientos disciplinarios, y una con los derechos pasivos.

16. La novena posición la ocupó la materia de **Seguridad ciudadana**, con un total de 52 quejas, casi duplicando el número de quejas presentadas en 2022.

- Entre ellas, destacan las 22 quejas relacionadas con actuaciones de los agentes de los cuerpos de seguridad, entre las que se encuentran las presentadas por el trato dispensado o por considerar que los informes policiales, atestados o denuncias no reflejan los hechos tal y como ocurrieron. Otra de las quejas mostraba su disconformidad con la eliminación de turnos completos del servicio en horarios de tarde y noche del Servicio de Policía Municipal de una entidad local, por ocasionar a la ciudadanía indefensión e inseguridad.
- 11 quejas mostraban su disconformidad con los procedimientos sancionadores en materia de orden público, por negarse a identificarse ante agentes policiales o por llevar a perros sueltos en espacios públicos.
- 9 quejas estaban relacionadas con la Administración penitenciaria: 3 de ellas mostraban su disconformidad con la atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña; 2 solicitaban su traslado a otros centros penitenciarios por razones de vinculación familiar y social; otra queja mostraba su disconformidad con que el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no pueda ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas. Asimismo, se presentó una queja por los problemas de convivencia y de ruidos que genera a una comunidad de vecinos el servicio de reinserción de personas presas y expresas que se realiza en una vivienda, cedida por el Gobierno de Navarra.
- Otras 7 quejas estaban relacionadas con espectáculos públicos, bien por la imposición de sanciones, bien por la denegación de autorizaciones.
- 2 quejas fueron presentadas por personas que consideraban que en determinados actos convocados se iban a producir homenajes a terroristas.

17. La décima posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupa la materia de **Hacienda**, con la cifra de 46 quejas, que presenta una disminución de casi un 25% en relación con el pasado año. Además de las quejas provocadas por la brecha digital, se encuentran también las relacionadas con la atención a la ciudadanía. La exigencia de la vía telemática en forma exclusiva para la tramitación de las ayudas de 200 euros, para las personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, generó un trabajo formidable para las entidades sociales que acompañan a los colectivos en situación vulnerable, sin que la Hacienda Foral aceptase abrir también el canal presencial y en papel para estas ayudas. Por otra parte, una vez dejada atrás la pandemia, ni la ciudadanía ni tampoco el Defensor del Pueblo entienden que no se vuelva al acceso presencial sin cita previa o, al menos, que la cita previa no sea la única vía de ser atendido en horario de atención al público. Por otra parte,

- Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Entre ellas destaca una presentada por 108 personas que, desde el ejercicio de 2020 y debido a una modificación normativa, no pueden aplicarse la reducción de la base imponible de las prestaciones de jubilación e invalidez derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social. Sobre esta materia se ha presentado también una propuesta ciudadana y el tema está, actualmente, en estudio por parte del Departamento de Economía y Hacienda, ya que podría estar dándose la circunstancia de que los jubilados navarros fuesen los únicos de todo el Estado que no pudiesen acceder a ese reconocimiento.
- Otras 2 quejas mostraban su disconformidad por la falta de reconocimiento de la deducción por inversiones en mejoras energéticas ejecutadas en 2022, debido a la falta de registro oficial del certificado de eficiencia energética emitido con anterioridad a las obras de reforma. Los ciudadanos y las ciudadanas mostraban su disconformidad porque esta documentación no se les había exigido en su momento en el procedimiento de subvención concedida por la Dirección General de Vivienda y no comprendían el hecho de que dos departamentos del Gobierno de Navarra requiriesen documentación distinta para la misma actuación. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Economía y

Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos para que adoptasen las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas. Otras 3 quejas fueron presentadas por la falta de remisión por la Hacienda Foral de Navarra de la declaración de la renta y la falta de asistencia telefónica o presencial para realizar la declaración de la renta, bien por superar los ingresos, bien por tener la condición de trabajadora por cuenta propia y no determinar los rendimientos de su actividad profesional mediante el sistema de estimación directa especial.

- En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto de Actividades Económicas y el Impuesto de Circulación.
- Otras 9 quejas se relacionaron con el catastro, dos de ellas porque los respectivos ayuntamientos no contestan o se demoran en resolver las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.
- Otras 2 quejas se centraron en poder disponer de los descuentos del sistema Vía-T sin tener que acudir en persona a las oficinas de Audenasa, solicitando poder hacerlo en forma telemática por vivir en poblaciones alejadas de esa sede.

18. Al margen de estas diez materias con mayor número de quejas, merece la pena destacar otras cuestiones también reseñables.

Las dos cuestiones más relevantes que tienen que ver con las relaciones entre las personas y las administraciones, y que son transversales a la totalidad administrativa, son, como se ha adelantado al hacer referencia a la Hacienda Foral, la **brecha digital** y la pervivencia de la **cita previa**.

En este ámbito, encontramos, por una parte, la insensibilidad de determinadas áreas administrativas que no llegan a ser empáticas con la dificultad que algunos colectivos encuentran en la digitalización como única vía de comunicación. En la vida del día a día, lo cierto es que personas mayores, o que no conocen bien el idioma, o que no tienen conexión a internet o que no disponen de un equipo informático en su casa, o incluso que no disponen de casa, se encuentran con una brecha digital que añadir a sus problemas para interactuar con la Administración de la cual dependen muchas veces para poder desarrollar su vida.

No se puede dejar de mencionar la barrera que también supone la obligatoriedad de la cita previa, sobre cuyos efectos se citan algunos casos en este informe. Un sistema que pudo tener su utilidad durante la pandemia no tiene justificación hoy en día como sistema generalizado, porque lleva definitivamente a distanciar aún más a la Administración de los administrados. La vía de solicitud de cita por teléfono se encuentra muchas veces cerrada en la práctica porque ese teléfono no se atiende. Los espacios horarios que se establecen suelen resultar holgados en muchos casos, de manera que muchos minutos a lo largo de la jornada se encuentran huérfanos de personas que, de otra manera, podrían haber sido atendidas.

El posicionamiento del Defensor del Pueblo en estas dos cuestiones ha sido y será mantenida con determinación en defensa del derecho de las personas a una buena administración.

Ha habido también diversas cuestiones relativas al **transporte de personas por carretera** que guardan relación con dos departamentos, el de Cohesión Territorial y el de Educación. La ciudadanía demanda unas mejores comunicaciones entre algunos pueblos y Pamplona, especialmente nos han llegado, y hemos podido ver en los medios de comunicación, tanto de la Ribera como de la zona norte. La lucha contra el despoblamiento en el Medio Rural se debe combatir también desde este ámbito. Y, más allá de lo que digan las actuales reglamentaciones al respecto, sería deseable que se sondease la posibilidad de llegar a una mayor sinergia entre esas áreas para mejorar esas comunicaciones y servicios.

Otro ámbito de preocupación ha sido, igualmente, la **protección a las víctimas de violencia de género**. Entre las quejas recibidas por falta de atención suficiente, destaca la presentada porque, para solicitar vivienda protegida, se le había exigido el “reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), pese a que ya contaba con el “reconocimiento de víctima de violencia de género” expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito. En opinión del Defensor del Pueblo, debe unificarse esta atención y reconocimiento para evitar revictimizar a las personas que necesitan esos certificados. También ha habido algunas quejas referidas a la protección de las personas del colectivo LGTBI+.

19. Un total de 147 quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, ya que afectaban a diversas instancias de la **Administración del Estado**. Las temáticas más numerosas fueron

las referidas a la imposibilidad de acceso a los servicios de la Seguridad Social o de la Dirección General de Tráfico y al retraso en la tramitación de expedientes de Extranjería o en la homologación de títulos de estudios en el extranjero.

20. Así mismo, otras quejas no pudieron ser atendidas por estar generadas por disconformidad con actuaciones de compañías privadas, tanto entidades financieras, como empresas energéticas de electricidad y de gas, o de telefonía, principalmente. Algunos de estos casos provocan indignación ciudadana, pero han debido ser derivados u orientados hacia otras instancias (Banco de España, Servicio de Consumo, etc.), por quedar dichas entidades o empresas fuera de las competencias del Defensor del Pueblo, lo que en ocasiones genera una sensación de impotencia. Además de las quejas presentadas, estas cuestiones generan igualmente un importante volumen de consultas ciudadanas.

21. Por primera vez, se ha realizado un análisis de las quejas en función de los siguientes **temas transversales**: infancia y adolescencia; discapacidad y dependencia; mayores; género; racismo y xenofobia.

El objetivo de este análisis es el de poder agrupar, para estos ítems, todas aquellas quejas que, clasificadas por otras materias y referentes a otros ámbitos, afectaban, no obstante, a personas y situaciones relacionadas con estas importantes cuestiones sociales.

Hay que tener en cuenta el concepto de “Interseccionalidad”, que es un paradigma que subraya que las categorías como, por ejemplo, género, edadismo, discapacidad, dependencia o etnia, así como otras categorías biológicas, sociales y culturales, mantienen interrelaciones entre sí, solapándose y creando múltiples niveles de injusticia social y, por lo tanto, una mayor discriminación.

Las quejas asignadas a cada tema transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes: infancia y adolescencia con 241 quejas, discapacidad y dependencia con 126 quejas, mayores con 99 quejas, género con 33 quejas y racismo y xenofobia con 12 quejas.

22. Asimismo, al igual que el año anterior, se ha realizado **una distribución de las quejas por materias por razón de género**, distinguiendo si quien promueve la queja es hombre o mujer.

En términos globales, existe una distribución relativamente equilibrada en la presentación de quejas por razón de género (45,5% hombres y 54,5% mujeres). Sin embargo, realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres; en otras materias, el grado de distribución es similar; y, en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

Las materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: Protección de datos personales (86%), Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (82%) y Trabajo (75%).

Ahora bien, resulta tan relevante o más comprobar que, desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso de: Sanidad (76%), Educación (63 %) o Bienestar social (59%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias que reúnen quejas mayoritariamente promovidas por mujeres son las de Seguridad Social (72%), Acceso a un empleo público (66%) y Función pública (61%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas. Por ejemplo, en Euskera (91%), Transparencia y derecho de acceso a la información pública (70%), Seguridad ciudadana (67%), Funcionamiento de entidades locales (67%), Extranjería (64%), Urbanismo (61%), Justicia (61%) o Administración electrónica (60%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%. Por ejemplo, en Medio ambiente (51% hombres y 49% mujeres), Hacienda (51% hombres y 49% mujeres), Vivienda (49% hombres y 51% mujeres), Servicios públicos (47% hombres y 53% mujeres) o Deporte (50% hombres y 50% mujeres).

23. Por **administraciones públicas destinatarias de las quejas**, el 48,8% del total de las quejas presentadas en 2023 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 582 quejas en este ámbito.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 317 quejas, que representan el 26,6% del total.

74 quejas (el 6,2% del total) hacían referencia a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local. En 38 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 36 restantes la administración principal destinataria es una o varias entidades locales.

Las quejas referidas a la Administración del Estado, como se ha mencionado, se elevaron a 159 (13,3%). En 121 de estas 159 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 2 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra, además de la administración estatal.

24. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (69,7%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (28,6%), con un leve incremento respecto al año anterior, y, por último, las dirigidas por correo ordinario (1,7%).

25. De las 1.436 quejas gestionadas, el **81,7% han sido admitidas a trámite** (1.173) por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano, mientras que el 7,9% han resultado no admitidas y el 10,4% fueron remitidas a otros comisionados parlamentarios.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 1.043 expedientes de queja y 130 se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2023.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 763 quejas (es decir, en un 73,2% del número total de quejas investigadas); en 243 casos se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales; en 14 expedientes cerrados previamente, se realizó seguimiento pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad y otros 23 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.

26. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **454 resoluciones**, que comprenden 277 recomendaciones (41,6%), 213 sugerencias (32%), de ellas, 20 normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 176 recordatorios de deberes legales (26,4%).

Bienestar social es la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: Educación, Medio ambiente, Vivienda, Acceso a un empleo público, Sanidad, Función pública, Euskera, Tráfico y Hacienda.

27. El **grado de aceptación** por las administraciones públicas de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas es del **75,3%** (teniendo en cuenta las aceptaciones y no aceptaciones que han tenido lugar en el año, con independencia de si la resolución se ha formulado en 2023 o en años anteriores).

A este dato, se puede añadir el porcentaje de casos en los que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 244 expedientes de queja. Con esta suma, el **grado de aceptación y solución** por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al **83,3%**.

Considerando aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2023 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, los departamentos más receptivos, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra han sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Cultura y Deporte y el departamento de Educación.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Zúñiga, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el Ayuntamiento de Orkoien, el de Villava/Atarrabia y la Mancomunidad de Mairaga. Por el

contrario, entre las menos receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentran el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y el de Tudela.

28. Durante el año 2023, se iniciaron 22 **actuaciones de oficio**, si bien se gestionaron un total de 28 de estas actuaciones, puesto que 6 iniciadas en 2022 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2022.

Se trata de hechos respecto de los que el Defensor del Pueblo de Navarra, según criterios de oportunidad, considera pertinente una investigación o un posicionamiento de la institución, bien mediante una sugerencia a la Administración o bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales en su ámbito de competencia.

De las 22 actuaciones de oficio, 5 versaron sobre Bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre la falta de local para la asociación Apoyo Mutuo, la merma de enfermeras en centros de mayores, el fallecimiento de una persona sin hogar, la falta de recursos en secciones de protección de menores y la situación de albergue de personas sin hogar.

3 actuaciones versaron sobre Educación, en concreto sobre actuaciones de prevención de acoso escolar, la carencia de plazas en el Instituto Padre Moret-Irubide y la falta de colegio en Ayegui.

Otras 3 versaron sobre Sanidad, sobre la restricción de estancia en Hospital post parto; los criterios de edad para vacunas frente a virus respiratorio sincitial y el cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen.

2 actuaciones de oficio versaron sobre Medio ambiente. En concreto, lo fueron sobre el retraso en las ayudas a Entidades Locales por incendios de 2022 y las molestias por falta de cierre nocturno de la plaza Santa Ana.

Otras 2 se centraron en Servicios públicos, una sobre los problemas de convivencia y suciedad en el barrio Buztintxuri y otra sobre la exigencia de cita previa para atención presencial en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Otras 2 actuaciones de oficio se refirieron al Transporte público: una, por las carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona/Iruña y, otra, por la negativa de un taxista a trasladar a una persona mayor en Berriozar.

El resto de actuaciones versaron sobre los siguientes asuntos:

- La tramitación telemática de las ayudas para personas con bajos ingresos.
- Las trabas para la instalación de placas solares en comunidades de vecinos.
- Los obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento.
- El cierre de pasos transfronterizos con Francia.
- La situación de abandono de una parcela en Erripagaña que genera molestias vecinales.

En 19 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon un total de 26 resoluciones, con 15 recomendaciones y 11 sugerencias.

De estas 19 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 11, no aceptaron 5 y otras 3 se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 68,8% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En 5 actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En 2 casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- En 1 actuación de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- 1 de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

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

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos y las ciudadanas han presentado 358 propuestas de mejora.

En 2023 se presentaron 7, en las que se proponía que:

- Se mejore la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados.
- Se apruebe un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un/a cuidador/a por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta.
- Se priorice la contratación temporal de aspirantes que tienen una edad superior a 60 años.
- Se suprima el sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica.
- Se pueda realizar de forma telemática el registro de dispositivo Vía-T.
- Se apruebe una normativa foral que regule el uso de chimeneas y las colonias felinas.
- Se modifique la normativa de IRPF en relación con la tributación de matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges.

De las 8 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2023 y otra que se encontraba pendiente de finalización el 31 de diciembre de 2022), 1 no se trasladó a ninguna administración y 7 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: 2 se aceptaron directamente, 3 no se aceptaron, otra dio lugar a la formulación de una sugerencia normativa, que fue aceptada por la administración, y otra, a fecha de cierre del presente informe, se encontraba en tramitación.

30. Por segundo año consecutivo, las quejas se han clasificado también en función de los 17 **objetivos de desarrollo sostenible** de la Agenda 2030 de la ONU. En orden descendente de mayor a menor, los objetivos de desarrollo sostenible más afectados por las quejas que se han recibido de la ciudadanía, en 2023, han sido los de: ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), con 269 quejas; ODS 10 (reducción de las desigualdades), con 215 quejas; ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), con 168 quejas; ODS 3 (salud y bienestar), con 143 quejas; ODS 16 (paz, justicia, e instituciones sólidas), con 130 quejas; ODS 4 (educación de calidad), con 108 quejas; ODS 1 (fin de la pobreza), con 55 quejas; ODS 5 (igualdad de género) con 25 quejas; ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres), con 19 quejas; ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con 14 quejas; ODS 12 (producción y consumo responsables), con 14 quejas; ODS 6 (agua limpia y saneamiento), con 13 quejas; ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), con 12 quejas; ODS 2 (hambre cero), con 6 quejas y ODS 13 (acción por el clima), con 1 queja.

Ninguna de las quejas presentadas guarda relación con el ODS 14 (vida submarina) ni con el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos).

En cuanto a la clasificación de las actuaciones de oficio, los ODS 1 (fin de la pobreza) y ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles) fueron los que más actuaciones de oficio tuvieron, con 5 actuaciones cada uno. 4 de las actuaciones de oficio versaron sobre el ODS 3 (salud y bienestar), 3 sobre el ODS 4 (educación de calidad), 2 sobre el ODS 10 (reducción de las desigualdades) y 1 sobre los ODS 7 (energía asequible y no contaminante), ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres) y ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas).

Por lo que se refiere a las propuestas, el ODS 10 (reducción de las desigualdades) es el que más incluye, con 3 propuestas. Los ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 11 (ciudades y comunidades sostenibles), 12 (producción y consumo responsables) y 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), incluyeron 1 propuesta cada uno.

31. Durante el año 2023 el **Servicio de Mediación** ha gestionado 19 expedientes. De ellos, 15 han sido solicitudes de este año; de ellas, 5 se presentaron inicialmente como mediación para, con posterioridad, tramitarse como quejas; y 1 se presentó como mediación siendo finalmente tramitada como una propuesta.

32. A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló **20 sugerencias normativas**, que se citan a continuación:

a) En relación con el Acceso a un empleo público:

- Que, en la medida en que en los últimos tiempos han surgido titulaciones académicas que pueden dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evalúe la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se

refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

- Que se impulse una modificación de lo que prevé sobre la edad de jubilación forzosa 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, en lo atinente al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social (disposición adicional primera, en relación con el artículo 31), de tal modo que se coordine el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, en línea con lo que prevé el artículo 67.3 del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Que se adopten las medidas precisas para definir con mayor nitidez el concepto de “Número de Evaluaciones Potenciales” previsto en la Resolución 1412/2020, de 18 de septiembre, del Rector de la Universidad Pública de Navarra, por la que se ordena publicar el “Acuerdo por el que se aprueban las Directrices Reguladoras de la Política de Profesorado de la Universidad Pública de Navarra” adoptado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de septiembre de 2020.

b) En relación con Bienestar social:

- Que se impulse y apruebe una modificación normativa que clarifique y mejore las garantías de acceso al servicio para personas sin hogar.

c) En relación con los Contratos públicos:

- Que se valore impulsar una modificación del artículo 16 de la Ley Foral de Contratos Públicos, referente a la exigencia de solvencia económica financiera, tendente a que, si se exige una cifra mínima anual de negocio, el parámetro comparativo sea un valor del contrato expresado también en términos anuales, con vistas a favorecer la mayor concurrencia y, en concreto, a trabajadores por cuenta propia y pequeñas empresas que pueden verse impedidos a participar.

d) En materia de Educación:

- Que se estudie la posibilidad de modificar la Orden Foral 35/2022, de 11 de mayo, de forma que amplíe los supuestos de reconocimiento del derecho al transporte escolar en situaciones de custodia compartida en los que el menor cambia de domicilio en función del periodo en el que esté con cada uno de los progenitores.

e) En materia de Función pública:

- Que se impulsen las medidas precisas para, en línea con la legislación estatal, desvincular la duración de la licencia retribuida prevista en el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, de la minoría de edad del hijo que motiva la solicitud de la misma.
- Que se adopten las medidas precisas para posibilitar que el legislador estudie una eventual modificación del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, destinada a reconocer la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

f) En materia de Hacienda:

- Que se modifique la Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.
- Que se module o modifique la ordenanza reguladora de la tasa de recogida de residuos, de tal modo que la periodicidad anual en la actualización del catastro (elemento instrumental) no impida estar a lo que resulte de criterio de devengo semestral de la tasa (elemento sustantivo) y, por ende, que se habilite que las transmisiones operadas y comunicadas durante el primer semestre tengan efecto con vistas a la exacción del siguiente periodo.

g) En materia de Medio ambiente:

- Que se valore modificar el Plan General Municipal o aprobar una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.

h) En relación con la Sanidad:

- Que se estudie la posibilidad de modificar la Orden 498E/1997, de 22 de junio, del Consejero de Salud, por la que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a fin de que las deudas con la Hacienda Foral de Navarra u otras Administraciones no sea un impedimento para acceder a dicha ayuda, habida cuenta de que la ayuda que regula está destinada a facilitar a las personas con escasos recursos económicos a adquirir tratamientos farmacológicos que precisen, siendo habitual que, precisamente por carecer de recursos, estas personas acumulan habitualmente deudas, entre otros, con las Administraciones públicas.

i) En relación con el derecho a una Vivienda:

- Que se promueva una medida legislativa tendente a eliminar la necesidad de que, para acceder a las ayudas al alquiler de vivienda del programa “David”, la inscripción en el censo de viviendas protegidas tenga que contar con una antigüedad determinada y, en concreto, la del 1 de enero del año correspondiente que se prevé actualmente en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; de tal forma que se posibilite que los interesados puedan acceder a las prestaciones con mayor inmediatez, particularmente en la situación de carencia viviendas disponibles a precio asequible que actualmente se padece.
- Que se promueva y adopten las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.
- Que se adopten las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.

33. En el año 2023, las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

De hecho, durante el pasado año, no se llegó a abrir ningún expediente de multa coercitiva a ninguna administración foral ni local.

No obstante, en el capítulo 11 se detallan las Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información o en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución, habiendo sido necesario emitir hasta tres escritos de petición de información o petición de respuesta.

34. El número de consultas registradas por la **oficina de atención ciudadana** de la institución ascendió a **1.869** consultas.

En primer lugar, predominaron las consultas en materia de Bienestar social. En su conjunto, la pobreza y exclusión social, en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la discapacidad y la tercera edad son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

Le siguen las consultas sobre Vivienda, donde destacaron las relacionadas con la dificultad existente en el acceso a la vivienda, los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, las ayudas para alquiler (Emanzipa y David) y subvenciones, los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial, la existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas, los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios y la cédula de habitabilidad.

En tercer lugar, están las consultas en materia de Justicia, donde se plantearon cuestiones acerca de la ejecución de sentencias, la disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios

profesionales, los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita, y la disconformidad con la actuación de los registros.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: Sanidad, Consumo, Educación, Hacienda, Tráfico y seguridad ciudadana, Seguridad Social, Medio ambiente, Extranjería, Urbanismo, Servicios públicos y Acceso a un empleo público, Trabajo, Función pública y Bienes de las Administraciones públicas, Obras públicas, Transparencia y derecho a la información pública.

Además, se realiza una **clasificación por razón de género de las consultas presentadas**, comprobando que, en términos generales, existe una distribución similar en la formulación de consultas por razón de género (48% hombres y 52% mujeres).

35. En el capítulo 14 se recoge una relación de todas las **entidades sociales** de distintos ámbitos con las que el Defensor del Pueblo ha mantenido contactos, diferenciándose aquellos contactos que han sido con motivo de una queja o de una consulta, de aquellas reuniones con colectivos que han sido a iniciativa del Defensor del Pueblo dirigidas a conocer las problemáticas de los colectivos vulnerables a los que dan apoyo y asistencia.

Asimismo, se mencionan **las actividades realizadas por la institución con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**. En concreto, el 7 de diciembre de 2023 se realizó un acto donde el Defensor del Pueblo de Navarra y 59 entidades sociales firmaron una declaración institucional que marca su hoja de ruta para los próximos años. También se ha publicado una edición especial ilustrada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos con los logotipos de todas las entidades, habiendo tenido que realizarse una segunda edición al haberse agotado la primera.

36. Al igual que en años anteriores, durante 2023, la institución solicitó a la ciudadanía su opinión y valoración sobre su funcionamiento, mediante un cuestionario anónimo, enviado a las personas usuarias tras la tramitación de su queja, compuesto por diez preguntas. En esta ocasión, se recibieron un total de 146 respuestas (con un incremento del 46% de participación), con una puntuación media de notable: 7,7 sobre 10, y con un 73% de respuestas entre 8 y 10. Según la encuesta, un 82% de los ciudadanos y de las ciudadanas recomendaría a otros acudir al Defensor y un 88% considera que la atención prestada ha sido buena o muy buena. En la página 871 pueden encontrarse frases de reconocimiento y agradecimiento incluidas en esos formularios remitidos por la ciudadanía.

37. Durante el año 2023, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció** en el Parlamento de Navarra en una ocasión, con motivo de la exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2022, en la Comisión de Régimen Foral. Además, mantuvo reuniones con el Presidente de la Cámara y los portavoces de los Grupos Parlamentarios, asistió a todos los actos y eventos a los que fue invitado en el Parlamento y participó en todas las concentraciones de un minuto de silencio en homenaje a las mujeres asesinadas por violencia de género y en denuncia de los asesinatos machistas.

38. La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la misión de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre las medidas previstas, se encuentra la de valorar la situación de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual.

Conforme a dicha previsión legal, se incluye en el informe un apartado que recoge **información y valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2023**. La institución, como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo tendentes, en términos generales, a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin, y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido 15 encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la infancia y adolescencia. En el capítulo 17 se recoge la problemática detectada por dichas entidades y las propuestas planteadas por las mismas para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes en Navarra.

Además, se recoge el contenido de un taller celebrado en Bilbao con la participación activa de menores, así como un resumen de noticias publicadas en diversos medios de comunicación durante el año 2023, sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

39. La representación del Defensor del Pueblo de Navarra participó en las 8 sesiones celebradas por el **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano de la Comunidad Foral que vela por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y garantiza el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública, y fue ponente de 9 acuerdos adoptados por el Consejo.

Además, durante el año 2023, la institución ha participado, de manera presencial o telemática en 3 actividades de la International Association of Language Centres (IALC), 2 sesiones de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra, en 2 Asambleas y Congresos de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), en 1 sesión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en 1 sesión de la Mesa de Acogimiento y en 1 reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).

40. En el capítulo 19 se recoge información acerca de los talleres preparatorios y las conclusiones que se aprobaron con motivo de las **XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Barcelona, con el lema “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.

41. Por último, y por primera vez en un informe anual, se recoge la **agenda institucional** con las reuniones, visitas, eventos y encuentros en los que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y/o sus asesores.

CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.**2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.**

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2023 son los siguientes:

1. El número total de quejas presentadas fue de 1.192.
2. El número total de quejas gestionadas fue de 1.436.

La cifra de 1.436 quejas gestionadas durante el año 2023 se obtiene de sumar, a las 1.192 quejas del año, 220 quejas del año anterior tramitadas en éste (por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2022), 14 quejas en las que se ha realizado seguimiento y 10 quejas reabiertas a lo largo del año 2023, que habían sido cerradas en años anteriores.

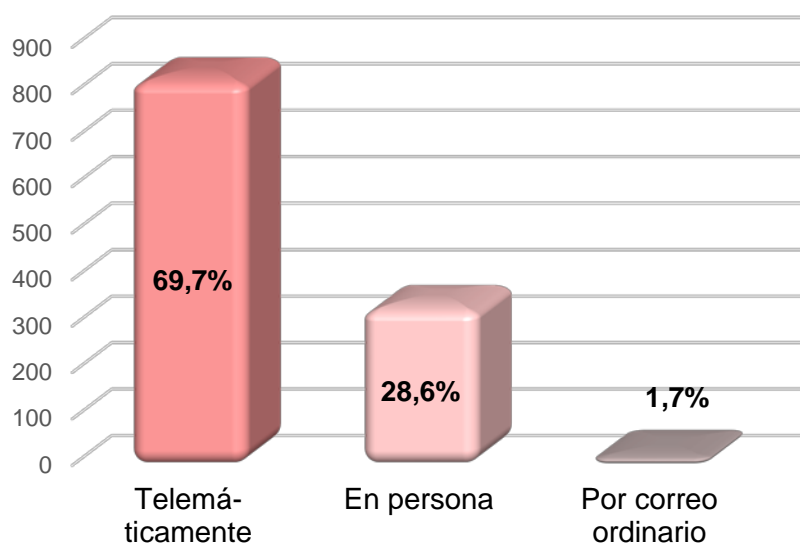
Estas cifras sitúan al año 2023 como el cuarto en cuanto al número de expedientes de queja gestionados.

Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2023	1.192	1.436
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

Señalar que en 2022 se gestionaron 1.411 expedientes de queja, cifra inferior a las 1.426 quejas presentadas, puesto que hubo un asunto en el que se presentaron 238 quejas con igual pretensión: la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años). Por tanto, los expedientes de queja gestionados en 2023 han aumentado realmente un 1,8% respecto a 2022.

3. A fecha 31 de diciembre de 2023, quedaron **resueltos** 1.226 expedientes de queja, el 85,4% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 210 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (69,7%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (28,6%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (1,7%).



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentran detrás de ellas, sin tener en cuenta las personas representadas por entidades de carácter social, medio ambiental o de cualquier otra índole, ha sido de **1.942 personas**.

Este hecho de que el número de quejas no se corresponda con el número de ciudadanos que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas es algo habitual. Ordinariamente, el número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

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

Año	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
2023	1,6	6,3	71,0
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1

Año	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0
2006	3,2	43,5	130,4
2005	3,3	21,6	77,3
2004	7,7	21,6	112,5

En los dos primeros ratios, el incremento del tiempo transcurrido se ha debido, fundamentalmente, a tres causas: el incremento de las quejas admitidas, en un 12,2%; los ajustes necesarios para la introducción de algunos procedimientos digitales y electrónicos; además de dos bajas temporales que afectaron directamente al proceso administrativo.

El aumento en el tercer ratio se ha debido, principalmente, a dos causas: los relevos en las administraciones con motivo de las elecciones forales y municipales, que han demorado los tiempos de respuesta; y el hecho de que haya habido un mayor número de resoluciones, lo que lógicamente alarga el proceso en el plazo de hasta dos meses que se establece para la respuesta de la administración respecto a si acepta o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.

2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas a las que se han dirigido las quejas presentadas por la ciudadanía en el año 2023 han sido las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Foral	582	48,8%
Local	317	26,6%
Foral + Local	74	6,2%
Estatal	159	13,3%
Entidades privadas ajenas a la Administración	27	2,3%
Colegios profesionales	7	0,6%
Judicial	7	0,6%

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Otras Administraciones autonómicas	5	0,4%
Universidad Pública de Navarra	5	0,4%
Administraciones internacionales	2	0,2%
Federaciones deportivas	2	0,2%
Parlamento de Navarra	1	0,1%
Otras / varias	4	0,3%
Total	1.192	100,0%

Como puede verse, 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 582 quejas, que representan el 48,8% del total.

En relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 317 quejas, que representan el 26,6% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una o varias entidades locales se presentaron 74 quejas. En 38 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 36 restantes la administración principal es una o varias entidades locales.

En relación con la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 159 quejas (13,3% del total). En 121 de estas 159 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 2 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra, además de la administración del Estado.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 27 (2,3%) y estaban relacionadas con compañías energéticas, entidades bancarias, compañías telefónicas, concesionarios, clínicas privadas, compañías aéreas, agencias de viajes, compañías aseguradoras, empresas gestoras de instalaciones deportivas, locales de ocio, empresas de hostelería y televisiones privadas.

Relacionadas con la actuación de colegios profesionales, se presentaron 7 quejas (0,6%), 4 de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona, 1 al Colegio de Procuradores de Navarra, 1 al Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra y 1 al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra.

La Administración de Justicia fue destinataria de otras 7 quejas (0,6%).

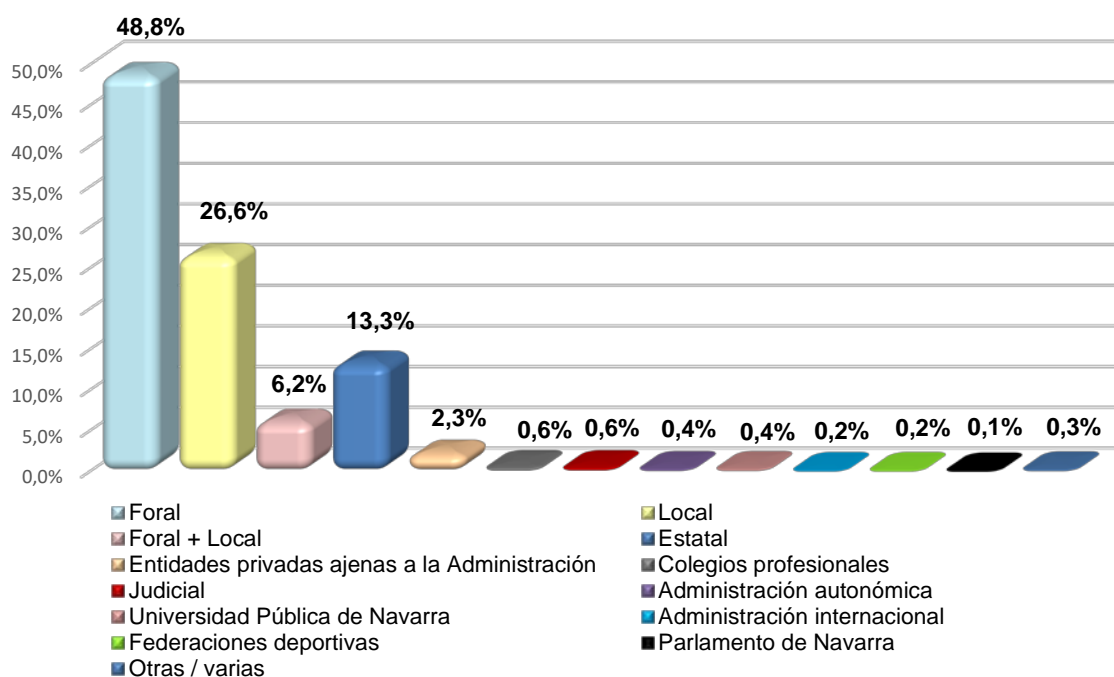
Teniendo como destinatarias las administraciones de otras comunidades autónomas se presentaron 5 quejas (0,4%), 2 para la Comunidad Autónoma Vasca, 1 para Galicia, 1 para Islas Baleares y 1 más para La Rioja. Una de las referidas a Euskadi tenía como administración afectada, además, a un departamento del Gobierno de Navarra.

La Universidad Pública de Navarra fue destinataria de 5 quejas (0,4%).

Las Administraciones internacionales fueron destinatarias de 2 quejas (referidas a Francia y Portugal). Las federaciones deportivas Federación Navarra de Baloncesto y Federación Navarra de Rugby fueron objeto también de otras 2 quejas.

En una queja la institución destinataria fue el Parlamento de Navarra, por considerar un ciudadano que se utilizaba lenguaje discriminatorio en sus protestas por las agresiones, al estimar que el eslogan "Stop agresores" utilizado no era un lenguaje inclusivo.

Por último, 4 quejas no hacían referencia a ninguna administración concreta.



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

Departamentos	Número de quejas	%
Salud	166	26,8%
Educación	106	17,1%
Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	70	11,3%
Derechos Sociales	51	8,2%
Interior, Función Pública y Justicia	43	6,9%
Economía y Hacienda	34	5,5%
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	30	4,8%
Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	29	4,7%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	27	4,4%
Cohesión Territorial	21	3,4%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	17	2,7%
Políticas Migratorias y Justicia	6	1,0%
Cultura, Deporte y Turismo	5	0,8%
Presidencia e Igualdad	5	0,8%
Cultura y Deporte	3	0,5%
Desarrollo Económico y Empresarial	2	0,3%

Departamentos	Número de quejas	%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	0,3%
Industria y de Transición Ecológica y Digital Empresarial	1	0,2%
Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1	0,2%
Relaciones Ciudadanas	1	0,2%
Total	620	100,0%

Nota: Los nombres de los departamentos se relacionan de acuerdo a su nomenclatura oficial diferenciando la X y la XI legislaturas.

En estas 620 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 38 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a una o varias entidades locales.

Hay que destacar que, en un gran número de esas 620 quejas, hay otras administraciones afectadas, además de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Así:

- Están incluidas 88 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra.
- Hay 5 que afectan simultáneamente a varios departamentos, a varias entidades locales y a la Administración del Estado.
- Existen 5 que afectan a uno o varios departamentos y a la Administración del Estado.
- 1 afecta a un departamento y a una entidad local catalana, por lo que ha sido remitida también a la Síndica de Greuges de Catalunya.
- Hay 1 queja que afecta, al mismo tiempo, a un departamento y a la Universidad Pública de Navarra.

Las **entidades locales** y sus entes dependientes ocupan el segundo lugar, en cuanto a los tipos de administración destinataria de las quejas presentadas por la ciudadanía.

Los ayuntamientos destinatarios de 4 o más quejas en el año 2023 son los siguientes:

- Pamplona/Iruña: 126 quejas.
- Corella: 10 quejas.
- Burlada/Burlata: 9 quejas.
- Tudela: 9 quejas.
- Valle de Egüés/Eguesibar: 8 quejas.
- Zizur Mayor/Zizur Nagusia: 8 quejas.
- Orkoién: 5 quejas.
- Tafalla: 5 quejas.
- Améscoa Baja, Berrioplano/Berriobeiti, Cortes, Estella/Lizarrá y Murchante: 4 quejas cada uno.

A continuación, se detallan todos los ayuntamientos destinatarios de las quejas presentadas en 2023:

Municipios	
Ablitas	1
Allo	1
Altsasu/Alsasua	2
Améscoa Baja	4
Andosilla	1
Ansoáin/Antsoain	3
Anue	1

Municipios	
Aranguren	3
Arbizu	1
Arróniz	1
Arruazu	1
Ayegui-Aiegi	1
Barañáin/Barañain	3
Baztan	1
Beriáin	1
Berriplano/Berriobeiti	4
Berriozar	1
Bertizarana	1
Burlada/Burlata	9
Cadreita	1
Cintruénigo	2
Corella	10
Cortes	4
Estella/Lizarra	4
Esteribar	3
Etxarri Aranatz	1
Etxauri	1
Falces	2
Fontellas	1
Galar	2
Garralda	1
Huarte/Uharte	3
Irurtzun	1
Iturmendi	1
Izagaondoa	3
Jaurrieta	1
la Cendea de Cizur	2
Lekunberri	2
Lesaka	1

Municipios	
Luzaide/Valcarlos	1
Marcilla	1
Mendavia	3
Mendigorría	1
Murchante	4
Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	3
Ochagavía/Otsagabia	1
Olaibar	1
Olite/Erriberri	1
Orkoien	5
Oroz-Betelu/Orotz-Betelu	1
Oteiza	2
Pamplona/Iruña	126
Peralta/Azkoien	2
Piedramillera	1
Puente la Reina/Gares	2
Pueyo/Puiu	1
Ribaforada	1
San Adrián	2
Sangüesa/Zangoza	2
Sesma	2
Sunbilla	1
Tafalla	5
Tudela	9
Uharte Arakil	1
Ultzama	3
Urdiain	1
Urraúl Alto	1
Urzainqui/Urzainki	1
Valle de Egüés/Eguesibar	8
Valle de Olló/Ollaran	1
Valle de Yerri/Deierri	2

Municipios	
Viana	2
Villafranca	2
Villatuerta	1
Villava/Atarrabia	2
Yesa	1
Ziordia	1
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	8
Zúñiga	1
Total	300

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de 7 quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente:

Concejos	
Asarta	1
Domeño	1
Larraintzar	1
Lizaso	1
Mugiro	1
Undiano/Undio	1
Zubielqui	1
Total	7

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 45 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 20, la que más quejas ha recibido, seguida de la Mancomunidad de Mairaga, con 4.

Mancomunidades	
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	20
Mancomunidad de la Ribera	2
Mancomunidad de Mairaga	4
Mancomunidad de Montejurra	2
Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés	1
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1

Mancomunidades	
Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra (legislatura 2023-2027)	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Auñamendi	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Améscoa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	2
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar	1
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	2
Total	45

Otras entidades	
Junta General del Valle de Roncal	1
Total	1

El número de quejas presentadas ante las entidades locales y sus entes dependientes asciende a 353. En estas están incluidas 36 que se refieren, al mismo tiempo, a una o varias entidades locales de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

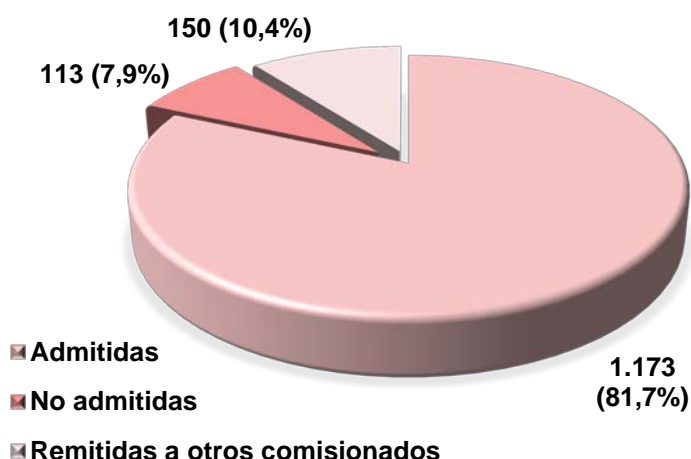
También están incluidas 15 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Los expedientes de queja admitidos para su tramitación fueron 1.173, lo que representa un porcentaje de un 81,7% respecto del total de 1.436 expedientes de queja gestionados.

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

El número de expedientes en que las quejas fueron inadmitidas fue de 113. No obstante, antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. Aun así, en el 7,9% de los expedientes gestionados no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.



Las principales causas de inadmisión fueron:

- Constatar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (52 casos).
- Apreciarse desde el comienzo la inexistencia de irregularidad (17 asuntos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (11 supuestos).
- Reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente (10 casos).
- Haber planteado el asunto sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (6 asuntos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (3 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (1 asunto).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (1 caso).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (1 supuesto).
- No apreciarse pretensiones concretas (1 asunto).

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

Además, hubo 10 casos en que las personas promotoras de las quejas desistieron de su tramitación en un momento posterior a la presentación de las mismas.

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 gestionadas en el año 2023, 150 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que se referían a administraciones públicas de su competencia de supervisión.

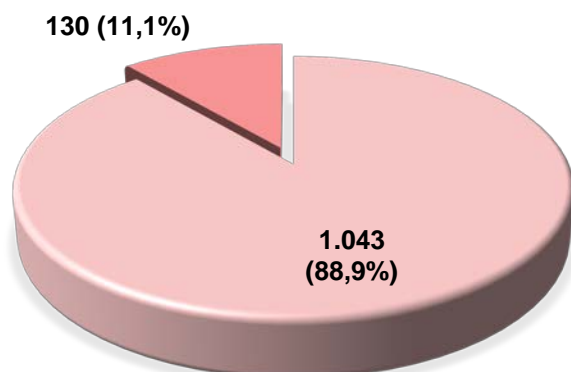
Al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, se le remitieron 147 quejas.

De las 3 quejas restantes, 2 se remitieron al Ararteko de Euskadi y 1 a la Valedora do Pobo de Galicia. Además, existe otra queja, que no se incluye aquí porque sus administraciones principales fueron un departamento del Gobierno de Navarra y una mancomunidad, aunque fue también remitida a la Síndica de Greuges de la Catalunya por ser también el asunto objeto de su competencia (traslado de un expediente de dependencia entre Cataluña y Navarra).

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

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 1.173 expedientes en los que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 1.043 casos de queja; es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 88,9% de los expedientes de queja admitidos. El resto, 130 expedientes, se encontraban en tramitación a fecha 31 de diciembre de 2023.



■ Quejas investigadas

■ Pendientes de tramitación

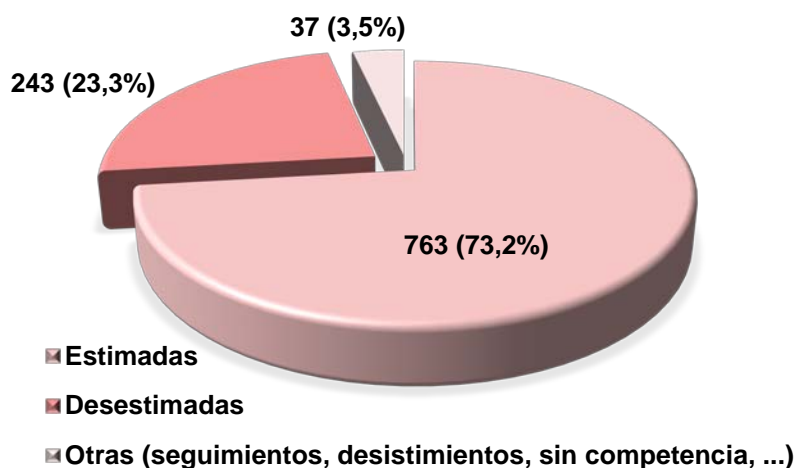
Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que en 763 expedientes de queja existían motivos para atender la pretensión planteada por los ciudadanos:

- En 454 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 244 expedientes, la intervención de la institución dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara directamente la pretensión de los autores de queja sin necesidad de emitir resolución alguna.
- 64 expedientes se encontraban, a 31 de diciembre de 2022, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida.
- En 1 queja reabierta en 2023 ya se había formulado una recomendación a la Administración.

Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para formular resoluciones a la Administración (454 casos de 2023 y 65 procedentes de años anteriores), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (244 casos), **quedaron estimadas, total o parcialmente, 763 quejas de los ciudadanos**, lo que representa el **73,2%** de los 1.043 expedientes de queja investigados.

Por otro lado, en 243 expedientes, se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones de esa decisión.

Por último, en 14 expedientes cerrados previamente se realizó seguimiento pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad; y otros 23 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.



En la página web de la institución, en el epígrafe de “Quejas”, dentro del apartado [“Quejas presentadas 2023”](#), se relacionan las quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión (si es que no lo fueron), si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre el texto vinculado [“Resolución emitida”](#), se accede al texto de la resolución dictada).

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 454 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 454 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 666 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

El número de resoluciones formuladas en 2023 ha aumentado en un 34,7% respecto a 2022 (en que se formularon 337), y el número de recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales contenidos en ellas en un 43,2% (pasando de 465 en 2022 a 666 en 2023).

Como se viene señalando, una misma resolución puede contener varias recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria.

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

- En el capítulo 10 de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, dentro del apartado [“Resoluciones”](#), en el epígrafe correspondiente a 2023.

El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias emitidos, desglosado por materias y ordenado de mayor a menor número de resoluciones:

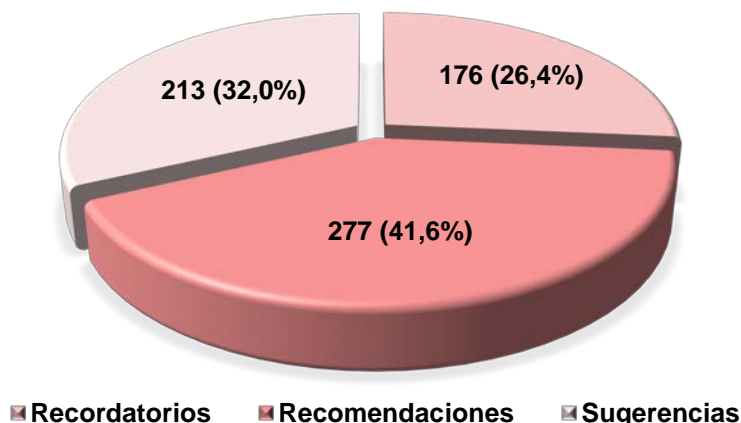
Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Bienestar social	62	45	20	34	5	104
Educación	49	18	9	28	1	56
Medio ambiente	38	19	27	17	1	64
Vivienda	37	34	3	11	3	51
Acceso a un empleo público	37	22	7	13	3	45
Sanidad	35	25	11	10	2	48
Función pública	32	19	11	14	2	46

Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Euskera	29	21	19	4	0	44
Tráfico	21	13	10	14	0	37
Hacienda	20	9	9	11	2	31
Seguridad ciudadana	16	8	5	4	0	17
Servicios públicos	14	10	4	18	0	32
Urbanismo	13	9	9	2	0	20
Transparencia	13	4	11	0	0	15
Bienes de las Administraciones públicas	5	2	3	2	0	7
Obras públicas	5	2	4	1	0	7
Protección de datos personales	4	7	1	0	0	8
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	4	2	3	0	0	5
Administración electrónica	3	1	0	2	0	3
Transporte público	3	0	2	2	0	4
Memoria histórica	2	2	3	2	0	7
Agricultura	2	1	1	1	0	3
Contratos públicos	2	1	1	0	1	3
Trabajo	2	0	1	2	0	3
Deporte	2	2	0	0	0	2
Funcionamiento de las entidades locales	2	0	1	1	0	2
Energía	1	0	1	0	0	1
Extranjería	1	1	0	0	0	1
Total	454	277	176	193	20	666

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 277 recomendaciones (el 41,6% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias: 213 (el 32%), siendo 20 de ellas normativas.

Han sido formulados 176 recordatorios de deberes legales (el 26,4%).



De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en tres de cada cuatro veces que se dirige a la Administración. En el 26,4% de las ocasiones, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

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

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

- El Departamento de Salud: 75 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 53 resoluciones.
- El Departamento de Educación: 51 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo: 24 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 20 resoluciones.
- El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos: 18 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior: 17 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 15 resoluciones.
- El Departamento de Interior, Función Pública y Justicia: 15 resoluciones.
- El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias: 13 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 11 resoluciones.
- El Departamento de Cohesión Territorial: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Burlada/Burlata: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 5 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 5 resoluciones.

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

Del total de 454 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 445 de ellos (98,0%):

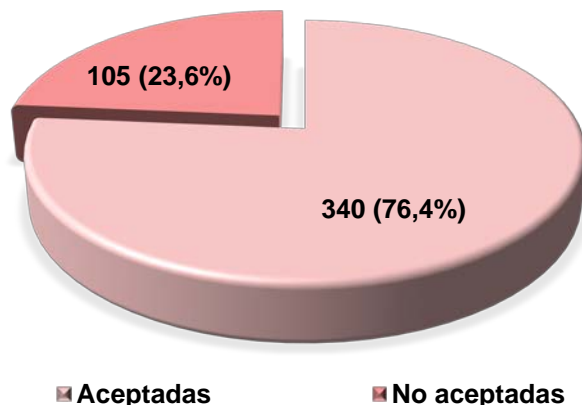
- En 340 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 105 casos, se rechazó la resolución formulada.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las administraciones públicas 9 resoluciones, que representan el 2,0% del total.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el **porcentaje de aceptación de las resoluciones emitidas en 2023 por las administraciones públicas es del 76,4%** (incremento de más de 8 puntos porcentuales respecto a 2022, en el que fue del 68,2%). Es decir, computando los expedientes en los que se recibió

contestación, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en 8 de cada 10 expedientes.

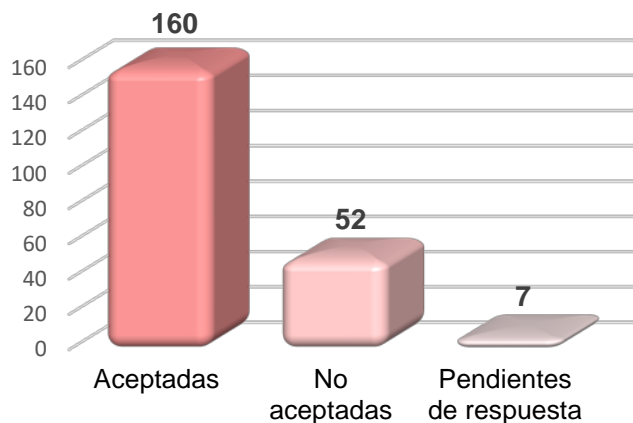
Resoluciones dictadas y respondidas en 2023



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

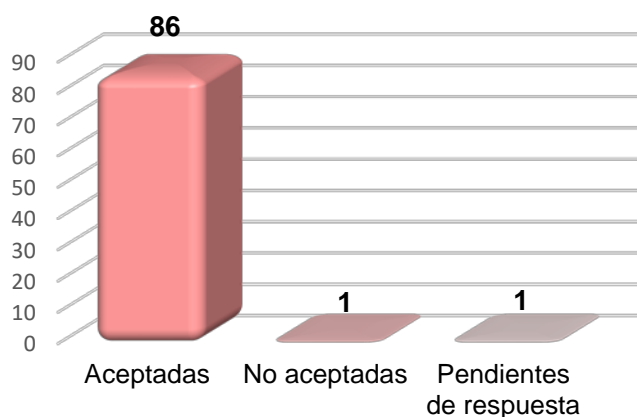
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones:



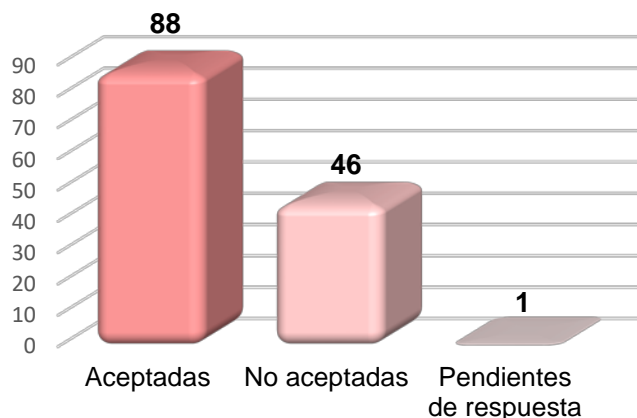
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2023 es de un 75,5% sobre el total de respuestas de la Administración (frente al 67,9% del año 2022).

Recordatorios de deberes legales:



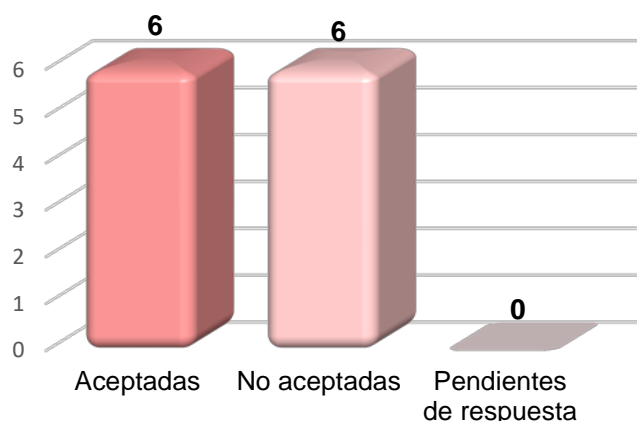
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales es del 98,9% (en el año 2022 fue del 93,9%).

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias es del 65,7%. respecto al total de respuestas de la Administración (frente al 61,4% del año anterior).

Sugerencias normativas:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 50% (idéntico al del año 2022).

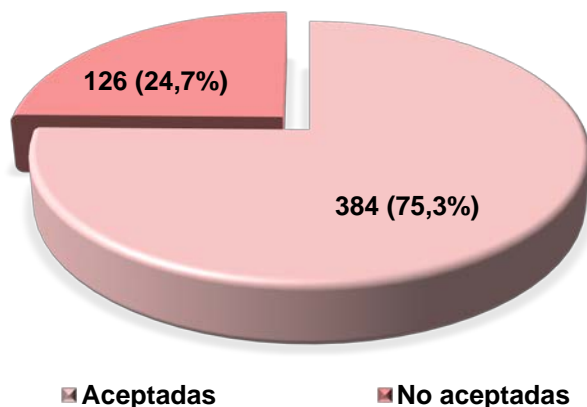
A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2023, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas
Gobierno de Navarra	274	190	80	4	70,4%
Entidades locales	176	147	24	5	86,0%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	4	3	1	0	75,0%
Total	454	340	105	9	76,4%

Si a la aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2023 se añade el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2022 (64) y de la que ha sido reabierta en 2023 y contenía resolución, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2023 y respondidas durante este año, el número total asciende a 510 y, en consecuencia, **el porcentaje de aceptación total varía del 76,4% al 75,3%** (incremento de 9 puntos porcentuales respecto a 2022, que fue del 66,3%).

Resoluciones respondidas en 2023



Los datos por tipo de administración pública afectada son:

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas
Gobierno de Navarra	310	210	96	4	68,6%
Entidades locales	204	170	29	5	85,4%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	5	4	1	0	80,0%
Total	519	384	126	9	75,3%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2023 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2023 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del apartado 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que “se dirigieron” a las administraciones en 2023, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que “se respondieron” por las administraciones en 2023, con independencia del año de emisión.

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

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)				
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	13	0	100,0%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3	3	0	100,0%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	13	12	1	92,3%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	18	16	2	88,9%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	21	17	4	81,0%
Departamento de Derechos Sociales	25	20	5	80,0%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	15	12	3	80,0%
Departamento de Cohesión Territorial	7	5	2	71,4%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	24	15	9	62,5%
Departamento de Economía y Hacienda	16	10	6	62,5%
Departamento de Salud	83	51	32	61,4%
Departamento de Educación	59	30	29	50,8%
Departamento de Cultura y Deporte	3	1	2	33,3%
ADMINISTRACIÓN LOCAL				
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	6	0	100,0%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	4	4	0	100,0%

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptadas sobre respondidas
Ayuntamiento de Zúñiga	4	4	0	100,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Orkoien	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	3	0	100,0%
Mancomunidad de Mairaga	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	63	51	12	81,0%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	4	3	1	75,0%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Cortes	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Esteribar	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Tafalla	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Tudela	5	3	2	60,0%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	1	2	33,3%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2023				75,3%

Nota: Los nombres de los departamentos se relacionan de acuerdo a su nomenclatura oficial diferenciando la X y la XI legislaturas.

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, los departamentos más receptivos, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra han sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Cultura y Deporte y el departamento de Educación.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Zúñiga, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el Ayuntamiento de Orkoien, el de Villava/Atarrabia y la Mancomunidad de Mairaga. Por el contrario, entre las menos receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentran el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y el de Tudela.

En el capítulo 10 de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2023.

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

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, habrá que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas.

Mientras que el primero se cifra en el 75,3% de aceptaciones por la Administración, el segundo recoge también los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la investigación realizada por la institución sobre su asunto (es decir, aquellos casos en que la queja entra en vías de solución o la Administración acepta directamente la pretensión sin necesidad de que la institución emita resolución alguna).

En 2023 el **grado de aceptación de las pretensiones fue del 83,3%** (incremento de casi 5 puntos porcentuales respecto a 2022, en el que fue del 78,7%).

Este porcentaje recoge el nivel de aceptación de las 454 resoluciones emitidas en 2023 (340 de ellas aceptadas, 105 no aceptadas y 9 pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 65 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2022 o han resultado reabiertas en 2023 (44 de ellas aceptadas y 21 no aceptadas), y, además, los 244 expedientes de queja en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

Este porcentaje se calcula dividiendo el número de resoluciones aceptadas (340+44) más los casos en que la persona autora de la queja ha visto satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto (244), que da un total de 628 expedientes, entre el número de resoluciones respondidas y pretensiones aceptadas (340+105+44+21+244), que da un total de 754 expedientes de queja.

CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.**3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.**

El número de quejas presentadas en 2023 se distribuye por materias, comparado con el año 2022, de la siguiente manera:

Materias	Quejas					
	2023		2022		Variación	
Bienestar social	155	13,0%	94	6,6%	61	64,9%
Sanidad	117	9,8%	76	5,3%	41	53,9%
Educación	98	8,2%	349	24,5%	-251	-71,9%
Acceso a un empleo público	68	5,7%	98	6,9%	-30	-30,6%
Vivienda	68	5,7%	67	4,7%	1	1,5%
Tráfico	67	5,6%	61	4,3%	6	9,8%
Medio ambiente	66	5,5%	73	5,1%	-7	-9,6%
Función pública	63	5,3%	57	4,0%	6	10,5%
Seguridad ciudadana	52	4,4%	27	1,9%	25	92,6%
Hacienda	46	3,9%	61	4,3%	-15	-24,6%
Seguridad social	41	3,4%	92	6,5%	-51	-55,4%
Extranjería	40	3,4%	28	2,0%	12	42,9%
Euskera	34	2,9%	29	2,0%	5	17,2%
Justicia	29	2,4%	29	2,0%	0	0,0%
Servicios públicos	29	2,4%	20	1,4%	9	45,0%
Transparencia y participación ciudadana	27	2,3%	10	0,7%	17	170,0%
Transporte público	27	2,3%	8	0,6%	19	237,5%
Urbanismo	23	1,9%	36	2,5%	-13	-36,1%
Consumo	22	1,8%	23	1,6%	-1	-4,3%
Obras públicas	14	1,2%	8	0,6%	6	75,0%
Covid-19	12	1,0%	68	4,8%	-56	-82,4%
Deporte	11	0,9%	11	0,8%	0	0,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	11	0,9%	12	0,8%	-1	-8,3%
Trabajo	11	0,9%	17	1,2%	-6	-35,3%
Administración electrónica	9	0,8%	9	0,6%	0	0,0%
Funcionamiento de las entidades locales	9	0,8%	12	0,8%	-3	-25,0%
Cultura	8	0,7%	6	0,4%	2	33,3%
Bienes de las Administraciones públicas	7	0,6%	8	0,6%	-1	-12,5%

Materias	Quejas					
	2023		2022		Variación	
Protección de datos personales	7	0,6%	16	1,1%	-9	-56,3%
Agricultura	6	0,5%	10	0,7%	-4	-40,0%
Elecciones. Administración electoral	6	0,5%	0	0,0%	6	100,0%
Energía	4	0,3%	7	0,5%	-3	-42,9%
Memoria histórica	2	0,2%	0	0,0%	2	100,0%
Contratos públicos	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Derecho civil	1	0,1%	0	0,0%	1	100,0%
Turismo	1	0,1%	2	0,1%	-1	-50,0%
Industria	0	0,0%	1	0,1%	-1	-100,0%
Total	1.192	100,0%	1.426	100,0%	-234	-16,4%

3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación, se relacionan las principales quejas, agrupadas por materias, presentadas por la ciudadanía durante el año 2023.

El índice de materias se presenta por orden alfabético. A su vez, en varias de las materias, se introducen bloques temáticos para una mejor ordenación de la información. Asimismo, a continuación de cada queja, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso concreto, y, en el caso de que se haya formulado un recordatorio de deberes legales, sugerencia o recomendación, se informa del contenido de la misma y se indica si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

El contenido íntegro de los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución en el año 2023 con motivo de tales quejas, se encuentra en el capítulo 10 de este informe.

3.2.1. Acceso a un empleo público.

En la materia de acceso a un empleo público se han presentado 68 quejas. Aquí se recogen las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

23 quejas están relacionadas con procesos selectivos o procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad de la Administración Núcleo. Entre ellas destacan dos quejas presentadas por dos ciudadanas a las que se les denegaba la condición de funcionaria y la posibilidad de acceder a nuevas contrataciones temporales, por exceder la edad máxima de jubilación forzosa, establecida en sesenta y cinco años. Ambas ciudadanas, al estar encuadradas en el Régimen General de la Seguridad Social, no podían acceder todavía a una pensión de jubilación. Tras analizar las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulsase una modificación 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, en lo relativo al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordinase el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, en línea con lo que prevé el artículo 67.3 del Estatuto Básico del Empleado Público. Dicha sugerencia fue aceptada.

Otra queja fue presentada por una ciudadana que manifestaba su disconformidad porque en las listas de admisiones y exclusiones de los procedimientos de acceso a la función pública se revelan circunstancias personales de las personas participantes. Tras analizar la queja el Defensor del Pueblo de Navarra, en línea con lo señalado por la Agencia Española de Protección de Datos, *sugirió al Departamento de Igualdad, Función Pública e Interior que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, estudiase la posibilidad de adoptar medidas de minimización en los procedimientos de acceso a la función*

pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas. Lamentablemente dicha sugerencia no fue aceptada.

Otras 8 quejas se presentaron porque el Departamento de Salud se demoraba en resolver el concurso-oposición de 424 puestos de Enfermero/a. El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la convocatoria había incurrido en una demora excesiva por lo que recomendó al Departamento de Salud que estudiase y adoptase medidas, para tramitar los procesos selectivos de personal con la debida celeridad.

Otras 2 quejas manifestaban su disconformidad por la imposibilidad de tomar parte en dos procedimientos convocados por una misma Administración y en que se exigen requisitos de acceso similares, al haberse fijado el mismo día y, prácticamente, la misma hora, para la realización de la primera de las pruebas. El Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar dichas quejas, sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, ante la convocatoria por una misma Administración de procesos selectivos con requisitos de acceso similares, se adopten medidas tendentes a coordinar la fecha de las pruebas que los conforman y así, en la medida de lo posible, permitir a los aspirantes que cumplen los requisitos para ello tomar parte en dichos procesos.

10 quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales o para prestar servicio en las mismas. Entre ellas destaca la presentada por un ciudadano por no admitirse el grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas como titulación habilitante para participar en la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales de Navarra. Tras analizarla, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Cohesión Territorial que considerase que el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas es correspondiente a las licenciaturas expresamente contempladas en la convocatoria y que, en la medida en que en los últimos tiempos habían surgido titulaciones académicas que podían dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evaluase la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra. Asimismo, sugirió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, con vistas a futuras convocatorias de acceso a puestos de trabajo que apruebe en las que se exijan titulaciones concretas, particularmente las de puestos con funciones jurídicas, considerase la aptitud de la titulación de Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas. Dicha sugerencia fue aceptada por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y rechazada por el Departamento de Cohesión Territorial.

A continuación, se relacionan todas las quejas de esta materia:

A) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

a) Administración núcleo:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le contesta a su solicitud de información relativa a la gestión de las listas de contratación temporal del puesto de Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica), y porque le deniega sus solicitudes de reincorporación al servicio activo por no haber transcurrido todavía un año desde la concesión de la excedencia voluntaria. Considera que la finalización de su contrato temporal es una causa justificada para solicitar su reingreso antes de tiempo a su plaza y que el actual marco normativo discrimina al funcionariado respecto al personal contratado, pues mientras una persona contratada en una situación análoga a la suya no sufriría ninguna penalización, ella tiene que esperar un año. Q23/102.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior su deber de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

- Un ciudadano formula una queja por la actuación del Tribunal calificador de la oposición del puesto de trabajo de Titulado Superior de Empleo. Critica que las preguntas de examen se concentraron en determinados aspectos o partes del temario y que se le ha negado la información solicitada sobre las fuentes bibliográficas o referencias a partir de las que se han elaborado las pruebas. Solicita, además, la anulación de una serie de preguntas y el acceso a las actas del Tribunal. Q23/255.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) del Departamento de Derechos Sociales considera a su hijo no apto para desempeñar puestos de conserje de manera autónoma y, desde entonces, está teniendo problemas para trabajar. Denuncia que no se les ha proporcionado ningún informe que justifique esta decisión. Defiende que su hijo ha cubierto con anterioridad puestos de conserje sin estar acompañado. Q23/378.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para que en lo sucesivo los informes sobre la aptitud del hijo de la interesada para el desempeño del puesto de conserje estén lo suficientemente motivados como para permitir comprender los motivos que conducen a la conclusión alcanzada en los mismos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Calificador de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de Titulado Superior de Empleo, no le ha facilitado las actas ni el acceso al expediente administrativo del proceso selectivo. Critica también la falta de motivación en la resolución de las alegaciones, lo que conlleva indefensión. Acceso a un empleo público. Q23/379.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que traslade al autor de la queja las razones que han motivado la desestimación de sus alegaciones.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque, en la convocatoria de Titulado Superior mediante sistema excepcional de concurso de méritos 2022, no se respetan los principios de mérito y capacidad, ya que se valora principalmente la antigüedad y, en cambio, no se requiere el cumplimiento de otros requisitos que sí se han exigido en los procedimientos selectivos previos para ocupar ese tipo de puestos (determinadas licenciaturas, superación de pruebas de idiomas, etc.). Q23/416 y Q23/422.
 - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de transparencia y por el incumplimiento de la normativa en materia de personal en los distintos procesos de estabilización de las plazas de Psicólogo/a. Critica que no se especifican los requisitos específicos de titulación complementaria asociados a determinadas plazas, por lo que las personas opositoras optan a ellas sin saber si verdaderamente los cumplen. Q23/419.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que adopte las medidas precisas para que la plantilla orgánica identifique claramente para qué puestos de psicólogo resulta exigible ostentar una titulación complementaria a la licenciatura o grado en psicología.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la oposición del puesto de trabajo de Titulado Superior de Empleo, ha vulnerado el principio de imparcialidad al nombrar al tribunal calificador y al asesor especialista, cuyo nombramiento, además, no ha publicado. Asimismo, señala que el primer ejercicio no se ha ajustado a los parámetros establecidos por el tribunal calificador, pues no se realizó una pregunta por tema, ni se realizó por el sistema de plicas. Q23/435.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque en las listas de admisiones y exclusiones de los procedimientos de acceso a la función pública se revelan circunstancias personales de las personas participantes. Indica que los datos correspondientes a las personas que tienen una discapacidad o que son víctimas de violencia de género no se incluyen en el listado general, sino que, de manera explícita, se incluyen en dos listados: turno para personas con discapacidad y turno de reserva para mujeres víctima de violencia de género. Considera que debería primarse la protección de datos de estas personas. Q23/463.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, estudie la posibilidad de adoptar medidas de minimización en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas.

- Una ciudadana formula una queja porque está desempeñando en una residencia para personas de tercera edad una plaza de servicios generales que no se corresponde con la plaza escogida. Expone que, en lugar de ocupar un puesto en el comedor, se le indicó que debía ocupar uno de limpieza con otros turnos distintos. Q23/500.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha excluido del turno reservado a víctimas de violencia de género en el procedimiento de ingreso, mediante concurso-oposición, para el puesto de trabajo de administrativo/a al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, al

haber seleccionado en la solicitud el turno libre como forma de acceso. Defiende que a dicha solicitud acompañó un certificado expedido por el Equipo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Servicio del Gobierno de Navarra, por lo que se entendía que su voluntad implícita era participar en el turno de reserva para víctimas de violencia de género. Q23/595.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la situación excepcional en la que se encuentra, pues potencialmente podría verse afectada por la imposibilidad de realizar el examen de un procedimiento de ingreso mediante concurso-oposición para el puesto de trabajo de Técnico de Gestión de Transportes, debido a que se encuentra en lista de espera para someterse a un trasplante que, llegado el caso, podría coincidir con la fecha señalada para el examen. Consultado con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, este le ha indicado que, si tuviese que ser intervenida en la fecha del examen, perdería el derecho a realizarlo. Q23/624.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que, recibida la pertinente solicitud de la participante en el proceso de concurso-oposición del puesto de trabajo de Técnico de Gestión de Transportes, adopte las medidas necesarias para que el tribunal calificador competente valore el encaje de las circunstancias impeditivas alegadas en un caso de fuerza mayor.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior ha realizado un llamamiento a una persona (funcionaria integrada en una lista de formación-promoción) para ocupar un puesto de Operador Auxiliar de Coordinación, viniendo a considerar que, cuando se produjo aquel, ella tenía un mejor derecho para la adjudicación. Añade que interpuso un recurso de alzada que no ha sido resuelto. Q23/668.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que resuelva con celeridad y motivadamente el recurso de alzada presentado por la autora de la queja, relativo a un llamamiento del puesto de Operador Auxiliar de Coordinación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado la condición de funcionaria y la posibilidad de acceder a nuevas contrataciones temporales, por causa de haber cumplido sesenta y cinco años. Refiere que, sin embargo, estando encuadrada en el Régimen General de la Seguridad Social, no puede acceder todavía a una pensión de jubilación, ya que se le ha informado de que debería seguir trabajando hasta los sesenta y seis años y ocho meses. Q23/767.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulse una modificación de lo que prevé sobre la edad de jubilación forzosa 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, en lo atinente al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social (disposición adicional primera, en relación con el artículo 31), de tal modo que se coordine el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, en línea con lo que prevé el artículo 67.3 del Estatuto Básico del Empleado Público.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la notificación de preaviso que rectificaba la fecha de extinción contractual, en el que solicitaba la nulidad de dicha notificación y que se le reconociera el derecho a los contratos celebrados a partir de la primera fecha de extinción establecida. Q23/784.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado a su representada la condición de funcionaria, por exceder la edad máxima de jubilación forzosa, establecida en sesenta y cinco años. Considera dicha medida discriminatoria por razón de la edad. Además, para acceder a la pensión de jubilación, necesita seguir trabajando hasta los sesenta y seis años y cuatro meses. Q23/918.
- Queja investigada – Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Dos ciudadanas presentan dos quejas por la imposibilidad de tomar parte en dos procedimientos convocados por una misma Administración y en que se exigen requisitos de acceso similares, al

haber fijado el mismo día y, prácticamente, la misma hora, para la realización de la primera de las pruebas. Q23/935 y Q23/936.

- Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, ante la convocatoria por una misma Administración de procesos selectivos con requisitos de acceso similares, se adopten medidas tendentes a coordinar la fecha de las pruebas que los conforman y así, en la medida de lo posible, permitir a los aspirantes que cumplen los requisitos para ello tomar parte en dichos procesos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso contra el acto administrativo mediante el que se aprobaron los resultados definitivos de la segunda prueba de un procedimiento selectivo para puesto de trabajo de titulado superior de Empleo, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Q23/990.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la práctica por parte de las Administraciones públicas de, en lugar de crear nuevas plazas en la plantilla orgánica y cubrirlas mediante los correspondientes procedimientos selectivos, realizar a través de empresas públicas contrataciones temporales de personal destinado a realizar funciones y tareas propias del personal de la Administración. Ejemplifica esta situación con las contrataciones de veterinarios/as que realiza la empresa Trabajos Catastrales S.A.U. (TRACASA) a instancia del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, el cual lleva varios años sin crear plazas de veterinario y convocar procedimientos selectivos para cubrirlas. Q23/1055.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de optar a contratos temporales a tiempo parcial como especialista de apoyo educativo, al no haber marcado la opción de este tipo de jornada en la convocatoria para el concurso-oposición. Solicita que se regule la posibilidad de cambiar el tipo de jornada cómo mínimo una vez al año. Q23/1104.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, en el concurso-oposición convocado, en el marco de los procesos de estabilización, del puesto de trabajo de especialista de apoyo educativo, no ha excluido a personas aspirantes que no reúnen el requisito de titulación exigido, habiendo estas, incluso, realizado ya la fase de oposición. Manifiesta que ello afecta a las posiciones de las listas, perjudicando gravemente al resto de aspirantes que sí cumplen los requisitos. Q23/1112.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque, aproximadamente el 83% de los puestos de trabajo de administrativo/a en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra están ocupados por mujeres, y no se está implementando ninguna acción tendente a conseguir la igualdad de sexos y reducir la segregación ocupacional. Sugiere, tal y como se ha realizado en otros sectores, como el de Policía Foral o bomberos, donde se habría reducido la exigencia de las pruebas físicas a las mujeres para facilitar su acceso, que se adopten medidas efectivas también en el sector administrativo para reducir las diferencias en la representación de mujeres y hombres. Q23/1130.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- b) Departamento de Educación:**
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha incluido la plaza que ocupa en el Conservatorio Superior de Música de Navarra en la convocatoria de estabilización docente para su cobertura por concurso oposición, y no por concurso de méritos. Expone que ello es consecuencia de no tenerse en cuenta por parte del departamento los cursos en que su jornada no fue completa, criterio que no comparte. Q23/91.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a las calificaciones de la primera prueba de la oposición de profesorado de formación profesional en que participó. Q23/294.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada que le presenten.

- Un sindicato de personal funcionario de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación ha excluido a una afiliada del procedimiento selectivo para el acceso al Cuerpo de

docentes de educación secundaria en el que participó, al no considerar equivalente la titulación académica aportada a la requerida en la convocatoria. Defiende el sindicato, sin embargo, que sí cumple con los requisitos de titulación y capacidad. Q23/344.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, tras la implantación del programa PAI de inglés, no facilita el acceso al destino definitivo a quienes han obtenido la condición de funcionarios de carrera del Cuerpo de Maestros en la especialidad de lengua extranjera inglés. Q23/516.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, tras examinar la situación de la interesada y del resto de funcionarios que se encuentra en una situación análoga, valore las medidas precisas para posibilitar que puedan conseguir un destino definitivo.

- Un sindicato de personal funcionario de Navarra formula dos quejas porque el Departamento de Educación ha excluido a varias personas afiliadas de la convocatoria para la integración del profesorado del cuerpo, a extinguir, de profesores técnicos de Formación Profesional en el cuerpo de profesores de Enseñanza Secundaria, al no tener la condición de personal funcionario del cuerpo de profesores técnicos de Formación Profesional. Defiende que se encuentran en servicio activo en dicho cuerpo y que cumplen los requisitos. Q23/543 y Q23/544.
- Quejas investigadas - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios profesores y profesoras del Cuerpo de Secundaria, especialidad de música, interponen una queja por el impacto que la ejecución de unas sentencias, que instan a hacer personal fijo de la Administración a quien antes era personal temporal, tiene en la facultad del personal funcionario de acceder a las plazas que aquellos pasarían a ocupar como consecuencia de dicha ejecución. Q23/666.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación adjudica las vacantes de difícil provisión de los centros con oferta de ciclos de formación profesional básica y formación profesional especial, a docentes que no tienen la formación pedagógica obligatoria ni la formación especializada necesaria para atender a un perfil de alumnado con necesidades educativas especiales y en riesgo de exclusión social. Critica que, además, pueden permanecer en estos puestos de manera indefinida mientras exista la necesidad en el centro o no ocupe la plaza una persona funcionaria. Q23/677.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja mediante la que solicita que se reconsidere la inclusión de la plaza de txistu del Conservatorio Superior de Navarra en el proceso de estabilización. Considera que dicha plaza reúne las condiciones necesarias para ello, de forma que, de no incluirla, se crearía una situación de desigualdad y discriminación. Q23/782.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que acceda a la pretensión de la interesada de inclusión de la plaza de Catedrático de Música y Artes Escénicas, en la especialidad txistu, en el proceso de estabilización al que alude el Real Decreto-ley 5/2023, para su tramitación conforme al sistema de concurso.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada, interpuesto frente a la falta de devolución de unas tasas que abonó por duplicado para participar en un proceso selectivo, debido a un error en la aplicación web habilitada. Q23/787.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le ha ofertado la contratación temporal como Especialista de Apoyo Educativo, al haber determinado que su discapacidad no es compatible con las plazas ofertadas. Defiende que superó las pruebas selectivas y que lleva desarrollando dicho puesto durante dos años, por lo que se ha producido una situación de indefensión y vulneración de sus derechos. Q23/801.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le ha ofertado la contratación temporal como Especialista de Apoyo Educativo (EAE), al haber determinado que su discapacidad no es compatible con las plazas ofertadas. Cuestiona concretamente las observaciones de las plazas EAE ofertadas en un centro, por cuanto en los cursos inmediatamente anteriores no figuraban y se trataría de más o menos el mismo alumnado. Q23/836.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concurrir a las pruebas selectivas de varias especialidades docentes para las que está titulada, que deriva de la decisión del Departamento de Educación de celebrar todas simultáneamente (misma fecha y misma hora). Q23/844.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que posibilite la devolución a la autora de la queja de las tasas de examen abonadas, en lo correspondiente a las especialidades a las que no pudo acceder por razón de la determinación, posterior a la convocatoria, de celebración simultánea de las respectivas pruebas, y la aplicación de dicho criterio con carácter general en sucesivos procesos selectivos si se dieran circunstancias análogas.

c) Departamento de Salud:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no ha considerado que esté justificada su renuncia al contrato administrativo que venía desempeñando como enfermera, derivada de la suscripción de un contrato laboral de carácter no fijo, lo cual ha dado lugar a la pérdida del orden de prelación que tenía en la lista de contratación. Q23/3.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Varias ciudadanas interponen ocho quejas por la demora del Departamento de Salud en resolver el concurso-oposición de cuatrocientos veinticuatro puestos de Enfermero/a. Añaden que esta circunstancia obliga a quienes obtengan plaza a inscribirse en dos procesos de estabilización y a abonar la tasa por cada uno de ellos. Indican que ello también supone un perjuicio para la Administración, en la medida en que supondrá baremar cuatrocientos veinticuatro expedientes en cada proceso de manera innecesaria. Solicitan que se resuelva el concurso-oposición y que sean devueltas las tasas a quienes hayan obtenido plaza. Acceso a un empleo público. Q23/5, Q23/9, Q23/11, Q23/12, Q23/13, Q23/15, Q23/25 y Q23/28.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que estudie y adopte medidas para tramitar los procesos selectivos de personal con la debida celeridad, considerando que en la convocatoria del puesto de Enfermero/a objeto de queja se ha incurrido en una demora excesiva.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de una lista de contratación derivada de un proceso selectivo en que tomó parte, por la falta de aportación de la titulación requerida en el plazo para ello previsto. Señala que lleva trabajando casi veinte años en la Administración, en puestos similares a los ofrecidos en el proceso convocado, y que, por ello, no aportó la titulación requerida, al considerar que esta ya obraría en poder de la Administración, pues la tuvo que presentar en el momento en que empezó a trabajar para ella. Q23/169.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, dado que la interesada lleva casi 20 años trabajando para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en puestos similares a los ofrecidos en el proceso convocado mediante la Resolución de 15 de marzo, de la Directora General de Función Pública, por la que se aprueba la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de ciento cincuenta y siete vacantes del puesto de trabajo de Servicios Generales, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, admita la titulación académica presentada de forma extemporánea y, comprobado que ésta es conforme a lo exigido, incluya de nuevo a la interesada en la lista de contratación temporal para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea derivada de la base 13 de dicha Resolución.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de una lista de contratación derivada de un proceso selectivo en que tomó parte, por la falta de aportación de la titulación requerida en el plazo para ello previsto. Señala que lleva trabajando desde 1988 en la Administración, en puestos similares a los ofrecidos en el proceso convocado, y que ya ha aportado la titulación requerida en otras ocasiones, por lo que esta ya obra en poder de la Administración. Q23/177.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no ha respetado el orden de llamamiento de las listas de contratación temporal del puesto de administrativo, al no haberle ofertado un contrato de sustitución en un centro de salud. Expone que, según se le ha indicado, se ha debido a que tiene un futuro contrato y así lo marcan las directrices. Añade que no se le permitió renunciar a ese futuro contrato y que no se le han facilitado esas supuestas instrucciones. Q23/388.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que deje sin efecto la extinción del contractual por incapacidad temporal a que se refiere la queja, con los efectos que de ello se deriven.

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos presentados por los ciudadanos, y de proceder en tal sentido por el presentado por la autora de la queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de la adjudicación de plazas de Enfermería, por no haber pulsado el botón “enviar” en el trámite telemático de elección de plaza. A su juicio, este hecho es improbable y, además, considera fuera de toda lógica que el departamento lo haya asimilado a una falta de interés en el proceso, pues estudiar la oposición le supuso un esfuerzo enorme con dos hijos y ha obtenido una alta puntuación que le permite escoger plaza en su localidad de residencia. Q23/489.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, de cara a la asignación de las plazas ofertadas en el proceso selectivo convocado mediante la Orden Foral 195E/2021, de 10 de septiembre, de la Consejera de Salud, siempre y cuando ello no perjudique a un tercero, tenga en cuenta el borrador realizado por la interesada que, por un posible error, no pasó a constar como elección definitiva.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le ha ofertado el contrato temporal como Telefonista en el Hospital Universitario de Navarra, al que le hubiera correspondido acceder de haberse cumplido el orden de llamamiento de las listas de contratación. Q23/824.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le ha realizado ningún llamamiento de una lista de contratación de la que forma parte desde hace más de cinco años, resultante de una oposición restringida para personas con discapacidad intelectual. Además, está en desacuerdo con el baremo utilizado en un procedimiento de concurso de méritos, convocado en el marco de un proceso de estabilización, e indica que planteó unas alegaciones frente al resultado provisional obtenido en dicho proceso que todavía no han sido atendidas. Q23/831.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de las personas que figuran en las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de, por circunstancias sobrevenidas, modificar la selección de lugares para los que se está disponible para trabajar. Indica que, por la situación de dependencia de su madre, comunicó su falta de disponibilidad en una Zona Básica de Salud que quedaba lejos de su domicilio, ignorando que al registrarse como “no disponible”, pasaría a figurar en esa condición para todas las zonas. Critica que, según se le ha indicado, no es posible que figure en las listas como “disponible” hasta el mes de marzo de 2024. Q23/858.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que permita a la interesada figurar como disponible en las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en las que figure, revirtiendo así su situación en ellas a la existente previamente a la presentación de la solicitud de 2 de septiembre de 2023.

Sugerir al Departamento de Salud que, a fin de mejorar la conciliación de la vida familiar y profesional, valore la opción de incluir en la normativa vigente la posibilidad de, por motivos personales y en situaciones excepcionales y sobrevenidas, permitir que de las personas integrantes de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea comuniquen su falta de disponibilidad únicamente en relación con determinadas zonas o lugares

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le ha adjudicado un contrato temporal como oficial de mantenimiento por no disponer de la titulación de electricidad. Defiende que la lista de contratación es para mantenimiento genérico, como ponía en la convocatoria, y que ha trabajado durante nueve años en ese puesto para el Gobierno de Navarra. Acceso a un empleo público. Q23/900.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Una ciudadana presenta una queja porque ni el Departamento de Salud, ni el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, le ofertan la contratación en un puesto acorde a su discapacidad. Señala que no tomó posesión de una plaza ofertada, debido a que no podía desempeñar las funciones propias de la misma, al no poder manejar cargas. Q23/1047.

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

B) Entidades Locales:

- Un ciudadano interpone una queja porque no se admite el grado universitario de que dispone (Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas) como titulación habilitante para participar en la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales de Navarra. Critica que, pese a que tiene un programa de estudios muy similar al de las titulaciones contempladas en la convocatoria, desde el Gobierno de Navarra se le indica que no puede participar en tanto no se modifique la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio. Q23/30.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, a los efectos de la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales a que se refiere la queja, considere que el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas es correspondiente a las licenciaturas expresamente contempladas.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que, en la medida en que en los últimos tiempos han surgido titulaciones académicas que pueden dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evalúe la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, con vistas a futuras convocatorias de acceso a puestos de trabajo que apruebe en las que se exijan titulaciones concretas, particularmente las de puestos con funciones jurídicas, considere la aptitud de la titulación de Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien se demora en resolver el recurso de reposición que planteó frente a la resolución por la cual se desestimaba un primer recurso de reposición interpuesto frente a su exclusión definitiva de un proceso selectivo por no acreditar la titulación requerida para tomar parte en él. Q23/217.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Orkoien su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de reposición de la ciudadanía.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le ha excluido del procedimiento selectivo para contratación temporal de peón subalterno, al no tener constancia el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare (SNE-NL) de que posee el permiso de conducir tipo B desde 2020 y no incluirle en el listado. Q23/288.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Cortes y al Departamento de Derechos Sociales (Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare) que, con vistas a convocatorias sucesivas a la que ha motivado la queja, valoren y adopten medidas para clarificar, en los casos en que se exijan requisitos adicionales al de ser demandante de empleo para acceder a contrataciones de personas desempleados (como disponer de carnet de conducir), el modo, momento y lugar donde hacer valer los mismos.

- Una ciudadana presenta una queja porque, en la revisión realizada en la sede de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera de las pruebas de nivel para la acreditación del conocimiento de euskera en los procedimientos de estabilización que se convoquen por las entidades locales de Navarra, se puso a su disposición una copia de sus ejercicios en el mismo estado en que fueron entregados al finalizar las pruebas, no figurando en ellos ninguna corrección. Además, indica que no se da respuesta a la reclamación presentada y que no se le facilita la plantilla oficial corregida. Q23/301.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Relaciones Ciudadanas su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Recomendar al Departamento de Relaciones Ciudadanas que facilite a la interesada la información pública solicitada.

Recomendar al Departamento de Relaciones Ciudadanas que, una vez facilitada la información pública solicitada, le permita acceder a sus pruebas corregidas y poder así comprobar en qué grado y extensión la corrección de las mismas se ajustó a lo exigible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en los procesos de estabilización del puesto de oficial administrativo, no puntúa como mérito el haber aprobado sin plaza un proceso para plazas de auxiliar administrativo convocado en el pasado por el mismo ayuntamiento. Solicita que se bareme de manera justa y proporcionada tal y como hace el Gobierno de Navarra. Q23/448.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para contactar con ella y trasladarle una oferta de trabajo en el marco de la convocatoria para la contratación temporal como Auxiliar de protección civil en San Fermín, utilizó una dirección de correo electrónico que no es la que figuraba en la solicitud de inscripción al proceso selectivo. En consecuencia, pese a tener muy buena posición en la lista definitiva, indica que no fue contactada por el Ayuntamiento. Q23/678.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a fin de evitar situaciones análogas en el futuro, las comunicaciones en un proceso selectivo se efectúen en la dirección que el interesado señale en su solicitud de participación y no en la que pueda desprenderse implícitamente del método utilizado para presentar dicha solicitud.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla, para la contratación temporal del puesto de Auxiliar Administrativo, no ha optado por el procedimiento de oposición o concurso-oposición, sino que ha convocado el de méritos, en el que se valora exclusivamente el tiempo de servicio prestado en el propio ayuntamiento. Considera que ello es contrario a los principios de igualdad, mérito y capacidad que deben regir en toda convocatoria de empleo público. Q23/698.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja por el sistema de llamamiento a las personas integrantes de listas de contratación utilizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Manifiesta que, en la medida en que se encuentra trabajando, solicitó que se le pusiera como “no disponible”, pero se le indicó que eso no resultaba posible. Asimismo, señala que los plazos para responder a los llamamientos son excesivamente exigentes. Q23/708.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le responde a dos instancias mediante las que solicita un certificado en el que se describan las actividades que ha desempeñado con anterioridad a la extinción del contrato que le unía con dicho ayuntamiento. Añade que la información solicitada es esencial para fundamentar un recurso de alzada. Q23/987.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no ha cumplido con los requisitos que rigen la contratación pública en el procedimiento de contratación del suplente del conserje del colegio público, por cuanto la convocatoria no fue debidamente publicada, no se exigía como requisito el estar en posesión de titulación académica y la lista de aspirantes utilizada no era la específica para dicho puesto de trabajo. Q23/1030.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

C) Universidad Pública de Navarra:

- Un ciudadano formula una queja por el funcionamiento de la Universidad Pública de Navarra en los concursos públicos de contratación de profesorado. Habla de corporativismo en dichos concursos y de una situación de acoso laboral en el departamento, que ha desembocado en la vulneración del derecho a la estabilidad de la carrera profesional reconocido en el convenio colectivo. Q23/267.
 - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano presenta una queja porque, a pesar de formar parte de la lista de aspirantes a la contratación temporal de Técnico P.B. (Rama Jurídica) de la Universidad Pública de Navarra y de existir vacantes, no ha sido llamado en ninguna ocasión desde su solicitud de reactivación como disponible. Q23/331.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, en los últimos procedimientos de ingreso, mediante el sistema de oposición, al puesto de trabajo de administrativo/a, convocados por el Gobierno de Navarra y la Universidad Pública de Navarra, se ha establecido un límite en las personas que pueden acudir a la segunda prueba (las 1000 primeras personas en el caso del Gobierno de Navarra y las 250 primeras en el de la UPNA). Supone que se debe a la dificultad para organizar el examen de informática, pero considera injusto que, habiendo aprobado la primera prueba, se le impida continuar en el proceso. Q23/1031.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- D) Administración del Estado:**
- Un ciudadano formula una queja porque en los procesos selectivos para el ingreso, el acceso y para la estabilización de empleo temporal en cuerpos y escalas de la Administración General del Estado, se utilizan, para el cálculo de las calificaciones finales transformadas, coeficientes distintos a los aspirantes que se presentaron por el turno de reserva para personas con discapacidad, con respecto a quienes se presentaron por el turno general. Considera que este trato diferente en razón del turno de acceso, supone una vulneración del principio de igualdad en el acceso al empleo público. Q23/1022.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.2. Administración electrónica.

En el año 2023 se han presentado 9 quejas relacionadas con la administración electrónica.

Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos que, debido a sus circunstancias personales de edad y/o a la falta de conocimientos informáticos y/o por no disponer de equipos o de internet, no pueden realizar los trámites telemáticos que exige la Hacienda Tributaria de Navarra para cumplir con sus obligaciones fiscales. El Defensor del Pueblo de Navarra ha sugerido al Departamento de Economía y Hacienda que atienda y asista presencialmente a dichos ciudadanos. Lamentablemente dichas sugerencias no han sido aceptadas.

Se relacionan a continuación todas las quejas de esta materia:

- Un ciudadano presenta una queja porque, como cliente y extrabajador de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, no puede dirigir, desde su cuenta de correo personal, correos a las direcciones del dominio “@mcp.es”, por haberse identificado aquella por la Mancomunidad como una fuente de “correo no deseado”. Q23/47.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que adopte las medidas precisas para que, desde la dirección de correo electrónico bloqueada, el interesado, que es cliente de la Mancomunidad, pueda remitir correos a la dirección “mcp@mcp.es”, por ser ésta un canal habilitado expresamente para las comunicaciones entre la Mancomunidad y sus clientes.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le presta la atención presencial que le permita realizar los trámites necesarios para cumplir con sus obligaciones como sujeto pasivo del IVA. Pone de manifiesto sus circunstancias personales de edad y falta de conocimientos informáticos que le dificultan el poder cumplimentar el trámite de forma telemática. Q23/261.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que facilite a la autora de la queja la realización de cuantas gestiones y trámites sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con la declaración del IVA y, en consecuencia, que, tal y como solicita, se le atienda y asista presencialmente a tal fin en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende de forma presencial, viéndose perjudicadas todas aquellas personas que no disponen de medios y conocimientos informáticos para realizar los trámites telemáticamente. Q23/351.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con carácter general, garantice la atención presencial a los ciudadanos y ciudadanas para asistirles en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Una ciudadana presenta una queja porque necesita comprobar que ha interpuesto correctamente y en plazo una reclamación electrónica frente al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), ya que no ha obtenido ningún acuse de recibo, pero se le exige concertar una cita previa para acudir a la oficina. Solicita que se tenga constancia de los trámites realizados telemáticamente, sin tener que personarse mediante cita previa. Q23/447.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque no consigue cita presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para la confección de la declaración del IRPF del ejercicio de 2022 de su madre. Añade que las circunstancias de su madre de edad (75 años) y desconocimiento de nuevas tecnologías, le impiden llevar a cabo el trámite por otros cauces distintos al presencial. Q23/471.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque no consigue concertar cita presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para realizar la declaración del IRPF del ejercicio de 2022. Refiere que la única alternativa que se le ha proporcionado es la tramitación online o la solicitud de cita mediante correo electrónico, pero no tiene conocimientos tecnológicos para realizar dichos trámites, pues es una persona mayor residente en un centro asistencial. Q23/475.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le contesta a una instancia presentada en la que solicita que una Dirección Electrónica Habilitada sea utilizada para las notificaciones electrónicas de una tercera persona. Q23/593.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no resuelve un recurso de reposición interpuesto frente a la respuesta que le fue dada a un escrito mediante el que venía a exponer los problemas para acceder al contenido de un mensaje recibido, así como para ser atendido de manera presencial antes de que transcurriera el plazo de tiempo durante el que dicho mensaje estaría disponible. Q23/752.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque las Administraciones públicas no permiten la aportación de documentación por vía electrónica para la tramitación de ayudas para menores, resultando discriminatorio para quienes no residen en Pamplona/Iruña. Q23/850.
 - Desistimiento del interesado.

3.2.3. Agricultura y ganadería.

En el año 2023 se han presentado 6 quejas en materia de agricultura. Entre ellas destacan 2 presentadas por una agrupación forestal que solicitaba al Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki y a la Junta General del Valle del Roncal entablar conversaciones tendentes a la realización conjunta de una actualización de las infraestructuras agro-forestales-ganaderas-turísticas en Urzainki, a través del método de la concentración parcelaria. Ambas administraciones instaron a que la agrupación presentase una propuesta concreta de concentración parcelaria para que pudiese ser estudiada, por lo que con el traslado de esta información a se procedió al cierre de las quejas. Otras 2 quejas estaban relacionadas con la adjudicación de terrenos comunales en las localidades de Piedramillera y Larraintzar. Otra queja fue presentada por la demora del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en tramitar el procedimiento de reintegro de una ayuda para jóvenes agricultores.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

- Una agrupación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki no responde a su petición para que se proceda a entablar conversaciones tendentes a la realización conjunta de una actualización de las infraestructuras agro-forestales-ganaderas-turísticas en Urzainki, a través del método de la concentración parcelaria. Q23/271.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una agrupación formula una queja porque la Junta General del Valle de Roncal no da contestación a su petición de entablar conversaciones tendentes a realizar conjuntamente la actualización de las infraestructuras agro-forestales-ganaderas-turísticas en Urzainki, a través del método de la concentración parcelaria. Q23/315.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo, derivado del procedimiento de reintegro de una ayuda para jóvenes agricultores que percibió en 2017. Está disconforme con la tramitación del expediente por la falta de respuesta durante quince meses a las alegaciones que presentó en 2018, sin que las reuniones habidas y correos enviados al

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente hayan solucionado la situación. Solicita que se levante el embargo y se anulen las actuaciones dirigidas al reintegro de las cantidades percibidas. Q23/241.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de tramitar y resolver en plazo los procedimientos. Y, de producirse la caducidad, el deber de dictar resolución declarando la misma y ordenando el archivo del procedimiento, y, en el caso de iniciarse un nuevo procedimiento, conservando los anteriores actos y trámites, procediendo en todo caso analizar las alegaciones.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Piedramillera no le adjudica una parcela de cultivo a la que, como nueva vecina del municipio, considera que tiene derecho, y no le ha contestado a una instancia presentada. Solicita que se le indemnice por los daños y perjuicios que la falta de adjudicación de la parcela le ha causado. Q23/567.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Piedramillera que, de cara al futuro pliego de condiciones para el arriendo de las parcelas sobrantes de Cortecampo, se adopten las medidas precisas para definir con mayor precisión los derechos de los nuevos vecinos del municipio de cara a la adjudicación de dichas parcelas municipales.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Larraintzar está realizando modificaciones de adjudicaciones de terrenos comunales, amparadas en una permuta que realizó uno de los vecinos antes de su fallecimiento. Expone que el resto de vecinos/as ponen en duda la veracidad de dicha permuta y considera que los terrenos deberían haber salido a concurso. Q23/1086.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de acceder con sus cosechadoras a sus fincas sitas en el Concejo de Asarta. Expone que, dado que el tamaño de las cosechadoras les impide acceder a dichas fincas a través de un camino de concentración parcelaria, en los últimos años un vecino les venía permitiendo pasar por su finca el día de la cosecha, pero no así este año. Solicita una solución. Q23/1123.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

3.2.4. Bienes de las administraciones públicas.

En el año 2023 se han presentado 7 quejas relacionadas con los bienes de las administraciones públicas. Las cuestiones planteadas por los ciudadanos han sido muy variadas: el desacuerdo con un expediente de recuperación posesoria tramitado por un Ayuntamiento que afectaba a parcelas de propiedad del autor de la queja, la disconformidad con la denegación de una desafección de una parcela, el estado de una parcela propiedad de un Ayuntamiento que pone en peligro la propiedad del autor de la queja, o la falta de formalización de un contrato de arrendamiento de una posada respecto del cual ya se habían iniciado los trámites.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo y Medio Rural no le contesta a dos instancias presentadas en las que cuestiona la competencia de la Sección de Comunales para emitir informes sobre parcelas particulares que no afectan a comunales. Q23/21.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierto – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, habiendo transcurrido más de 3 meses desde su presentación, resuelva lo antes posible el recurso de alzada que interpuso el interesado.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar ha entrado ilegalmente a su propiedad con agentes de la Policía Foral de Navarra para la apertura de un camino comunal. Indican que personal municipal retiró un poste y un cartel que avisaban que era propiedad privada. Añaden que llevan soportando diez años procedimientos judiciales de reclamación de su tierra. Q23/284.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Esteribar que, por los motivos expuestos, restituya a su propietario la posesión íntegra de la parcela 5 del polígono 18 de Iñarratz o, en su defecto, le indemnice por el valor del terreno afectado por las labores de recuperación posesoria llevadas a cabo sobre el mismo el 24 de marzo de 2023.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua le adjudicó un terreno que, según tuvo conocimiento posteriormente, es comunal. Expone que, solicitada la permuta de dicho terreno, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente indicó la no conformidad de la solicitud, por carecer la permuta de interés público, al no aportar beneficio alguno al patrimonio cultural. Además, el ayuntamiento le ha denegado la desafección de la parcela para su posterior venta. Solicita ayuda para solucionar el caso y no perder el derecho a que la finca sea suya. Q23/319.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, de acuerdo con el ofrecimiento realizado en su informe, realice un baremo que permita a la interesada y al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua identificar una o varias parcelas que, de cara a una permuta por la parcela adjudicada a la interesada, tengan la utilidad pública requerida por la normativa vigente.

- Una ciudadana presenta una queja por el deterioro de la vivienda de sus suegros derivado del estado de la parcela colindante, propiedad del Ayuntamiento de Villafranca. Expone que el deterioro es severo y genera un grave riesgo para las personas que residen en ella. Solicita que se facilite el acceso a la parcela para una valoración técnica particular de la situación de la vivienda, así como que el Ayuntamiento asuma los gastos de los arreglos que se realicen. Q23/573.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha requerido abandonar la huerta de ocio de Aranzadi de la que es adjudicatario, debido a que los integrantes de una pareja amiga que le acompañaron a las huertas fueron sorprendidos mientras intentaban apropiarse de bienes ajenos. Defiende que él no tomó parte en los hechos y critica que, como consecuencia, pierda el derecho a recoger la cosecha. Q23/664.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque no se procede a la formalización del contrato de arrendamiento de la posada del Concejo de Mugiro, respecto del cual ya se habían iniciado los trámites. Critican que, repentinamente, se les ha requerido para abandonar la posada sin facilitarles información o documentación del procedimiento seguido. Q23/868.
 - Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pueyo/Puiu le ha denegado su solicitud de ocupación de vía pública para aprovechamiento particular de almacenamiento de leña. Denuncia un trato desigual porque a su vecina sí se le ha autorizado a ocupar el suelo público para el almacenamiento de todo tipo de objetos. Manifiesta que no ha recibido contestación a dos escritos presentados respecto a esta cuestión y alude al trato indebido recibido por parte del personal del Ayuntamiento. Q23/940.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pueyo/Puiu su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

3.2.5. Bienestar social.

En materia de bienestar social se han presentado 155 quejas.

28 quejas se refirieron a la renta garantizada y a situaciones de exclusión social. 8 mostraban su disconformidad con el archivo, denegación de la prestación o extinción, bien por no haber acreditado la residencia en Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de la solicitud, bien por no encontrarse inscritos o no haber renovado la inscripción como demandantes de empleo, bien por no haber comunicado cambios en su situación familiar, bien por constar empadronados junto a más personas o bien por no aportar documentación. 6 de ellas hacían referencia a la situación en la que se encontraban cinco familias tras su salida o posible salida del Programa de Asilo de Cruz Roja. Denunciaban que desde dicho programa no se habían tenido en cuenta sus circunstancias familiares, exigiéndose, como requisito de

permanencia, el traslado de su residencia a otra comunidad autónoma. Algunas de las familias no aceptaron dicho traslado, habiéndose vistos en la obligación de abandonar el programa, lo cual les supuso la pérdida de la vivienda. 4 denunciaban el retraso en el reconocimiento y abono de la prestación de la renta garantizada o la renovación de la prestación. En estos casos, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado que, habida cuenta de las situaciones de necesidad a que esta vinculada la prestación, se observe la debida celeridad en la tramitación de la renta garantizada. Otras 4 quejas mostraban su disconformidad con el requerimiento de reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. Otras 3 quejas se presentaron por embargo de la renta garantizada. En una de estas quejas el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Economía y Hacienda para que promoviesen las medidas precisas para que, bien sea en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, o en una norma de rango reglamentario que la desarrolle, se fijasen unos límites a la cantidad de renta garantizada que puede ser objeto de compensación. Lamentablemente, dicha sugerencia no fue aceptada.

20 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. La mayoría de ellas versaron sobre la demora del Departamento de Derechos Sociales en resolver su solicitud de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. En los expedientes tramitados, el Departamento ha reconocido la existencia de la demora, si bien indicaba que había adoptado alguna medida para solucionarla. Dado que la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, el Defensor del Pueblo de Navarra ha formulado recomendaciones al Departamento de Derechos Sociales para que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.

15 quejas estaban relacionadas con otras ayudas: 6 se referían a la ayuda de 200 euros regulada en el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, bien por la demora del Departamento de Economía y Hacienda en su reconocimiento y abono, bien por la denegación. Otras 4 quejas versaron sobre ayudas extraordinarias o de emergencia, 3 sobre pensiones no contributivas y 2 sobre la demora en el pago del bono social térmico, destinado a personas en situación de vulnerabilidad que sean beneficiarias del bono social de electricidad.

14 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad: 4 de ellas mostraban su disconformidad con los contenedores de basuras, por no ser accesibles para personas con discapacidad y personas mayores ni para las personas con discapacidad visual o con problemas de movilidad. Otras 2 versaron sobre la falta del servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en dos centros de formación profesional, y otra sobre los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario en el Hospital Universitario de Navarra (HUN).

Otras 14 quejas versaron sobre la protección de las familias, de las cuales 6 de ellas estaban relacionadas con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años. Varias manifestaban su disconformidad con las bases reguladoras porque, a diferencia de la prestación estatal análoga, se condicionaba la concesión de la ayuda a un nivel máximo de renta o se computaban como ingresos de la unidad familiar rentas que, a efectos del IRPF, están exentas de tributación. Tras estudiar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Social, Economía Social y Empleo que, de cara a futuras convocatorias de la ayuda, examinase si determinadas rentas exentas a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas debían ser computadas a la hora de calcular el umbral de renta de los beneficiarios de aquella ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, y que, si decidía mantener el modelo actual, que se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias.

Otras 13 quejas trataban sobre la protección de las personas mayores. 5 de ellas mostraban su disconformidad con la aportación económica que debían satisfacer por la estancia en residencias. Otras 3 mostraba su disconformidad con el cuidado y la atención que se les presta a sus familiares en centros residenciales. Otra queja mostraba su disconformidad con el servicio de atención a domicilio que se prestaba a la madre de la autora de la queja, debido a los cambios continuos del personal de atención, ausencia de personal y falta de puntualidad.

11 quejas versaron sobre la protección de la infancia y la adolescencia. 2 de ellas referían la falta de implicación de los Servicios Sociales en los casos de sus hijos y mostraban su disconformidad con los informes sociales que se redactaban, por considerar que no reflejaban su situación real. Otra queja fue presentada por una persona que teniendo reconocido un grado de discapacidad del 33 por 100 y habiendo ostentado la Administración su guarda y tutela desde hace cuatro años, estaba teniendo problemas para,

tras alcanzar la mayoría de edad, acceder a un recurso que le permitiese pasar de residir en un piso con personas mucho más jóvenes a uno más adecuado a sus circunstancias personales actuales. El Departamento de Derechos Sociales reconoció que existía lista de espera para acceder al servicio de vivienda con apoyo para personas con discapacidad intelectual en Navarra, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió que adoptase las medidas precisas para adecuar el número de plazas del servicio a su demanda efectiva. Otra queja fue interpuesta por la situación en la que se encontraba una persona migrante tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaba, por cumplimiento de la mayoría de edad. Denunciaba que se le abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata al cumplir la mayoría de edad y sin una alternativa de transición adecuada. Tras analizar la queja, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección. Además, recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudiaran y adoptasen medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros menores, dispensándoles un entorno de protección.

11 quejas se refirieron al Ingreso Mínimo Vital. La mayoría de ellas versaron sobre la demora en la valoración y resolución de las solicitudes, en ocasiones de más de un año. El Departamento de Derechos Sociales manifestó que la Comunidad Foral de Navarra había asumido la gestión del Ingreso Mínimo Vital en el mes de octubre de 2022 y que el proceso había sido complejo, requiriendo la preparación de varios procesos informáticos de intercambio y habiendo tenido que modificar su estructura orgánica para poder afrontar toda la gestión adicional que supone la incorporación de esta nueva prestación. El Defensor del Pueblo de Navarra, siendo consciente de que la demora ya existía en el momento de asunción de la competencia de gestión por parte de la Comunidad Foral de Navarra, dado que el ingreso se configura como el derecho a una prestación de naturaleza económica destinada a garantizar un nivel mínimo de renta a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, recomendó al Departamento de Derechos Sociales que adoptase las medidas precisas para reducir dicha demora, resolviendo los expedientes cuanto antes.

Otras 8 quejas se referían a la protección de las personas dependientes. Entre ellas destacan 2 por la demora en la valoración de la situación de dependencia, y otras 2 por haber cesado la ayuda económica que se reconoció a la madre de la autora de la queja para la contratación de una cuidadora profesional.

6 quejas lo fueron por la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

Otras 8 quejas estaban relacionadas con la protección a las víctimas de violencia de género. Entre ellas destaca una, porque, para solicitar vivienda protegida, se le había exigido el “Reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), pese a que ya contaba con el “Reconocimiento de víctima de violencia de género” expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito. Otra de las quejas denunciaba los recortes de personal en el Instituto de Psicología Jurídica y Forense de Pamplona/Iruña (PSIMAE).

5 quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensada por los servicios sociales.

2 quejas se referían a la protección de las personas LGTBI+.

Se relacionada a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Accesibilidad:

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no cambia los contenedores de basura de Pamplona/Iruña, haciéndolos accesibles para personas con discapacidad y personas mayores. Indica que tampoco son útiles para las personas con discapacidad visual y para las personas con problemas de movilidad. Añade que, a diferencia de lo que ocurre en otras ciudades, no disponen de una ventana a menor altura. Q23/193.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que, a fin de asegurar el principio de accesibilidad universal previsto en el artículo 2.h) de la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, y, consiguientemente, la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente, bien sea por sí misma o con la colaboración y asistencia de otras Administraciones y colectivos sociales, continúe implementando las medidas precisas para que las personas con discapacidad puedan utilizar los contenedores para el depósito de residuos domésticos de forma autónoma.

- Una asociación formula una queja por los problemas de accesibilidad al centro de salud del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña. Expone que su acceso presenta abundantes barreras arquitectónicas (cuestas, escaleras oscuras...), por lo que solicitó al Departamento de Salud la adecuación de la entrada por la calle Calderería. Añade que el Gobierno de Navarra acordó la cesión al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña del zaguán contiguo al centro de salud, pero que, pese a ello, tampoco ha actuado. Q23/228.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, de manera conjunta, busquen una solución para mejorar la accesibilidad del Centro de Salud del Casco Viejo de Pamplona/Iruña, habilitando una entrada por la calle Calderería.

- Una ciudadana interpone una queja por los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario en el Hospital Universitario de Navarra (HUN). Considera que el personal médico debe pasar por la habitación en un horario prefijado, de forma que se pueda avisar con antelación a la intérprete de lenguaje de signos. Añade que la mejor solución sería que existiese una persona intérprete fija para cubrir las necesidades comunicativas que puedan surgir. Solicita mayor sensibilidad, flexibilidad y paciencia en el trato, al necesitar atención durante un mayor tiempo. Q23/552.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que continúe avanzando en la adopción de medidas tendentes a procurar una adecuada asistencia sanitaria de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, minimizando los obstáculos lingüísticos y de comprensión.

- Un ciudadano sordo interpone una queja por la falta de intérpretes de lenguaje de signos en el curso formativo que realiza. Expone que no puede recibir la formación de manera adecuada, no quedando garantizado el pleno entendimiento de los conceptos ni su participación en igualdad de condiciones. Además, añade que no se plantea el dejar de acudir, pues ello puede acarrear penalizaciones. Q23/574.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una asociación formula una queja, en representación de un ciudadano, porque no son accesibles los contenedores de residuos situados en la calle Corella de Pamplona/Iruña. Expone que es usuario de silla de ruedas y que los contenedores están alejados de la acera. Critica que, desde la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, se le informó telefónicamente que debía ir al siguiente punto de contenedores. Solicita la colocación de los contenedores próximos a la acera y que estos cumplan los criterios de accesibilidad universal. Q23/612.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación que defiende los intereses y derechos de las personas con discapacidad física y orgánica presenta una queja por la falta de accesibilidad en los aseos del centro de salud Tudela Este (estrechas dimensiones y la apertura de las puertas hacia el interior). Q23/674.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una comunidad de vecinos y vecinas interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, ha archivado su solicitud de subvención para la accesibilidad universal a la vivienda, al no haber presentado correctamente la documentación. Critica la completa falta de información de toda la tramitación del expediente y de su resultado. Expone que se van a ver especialmente afectadas las personas mayores y las personas con discapacidad o en situación de dependencia del edificio. Q23/796.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por las dificultades de accesibilidad sufridas como persona sorda en el aeropuerto de Lisboa, debido a problemas con el servicio de asistencia Myway. Q23/817.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja por el incumplimiento de la normativa de accesibilidad para las personas ciegas en el nuevo sistema de apertura de contenedores implantado por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Expone que tiene un grado de discapacidad visual del 77 por cien, por lo que considera que este nuevo sistema le excluye. Indica que, además, reside en una zona de recogida neumática, con la consiguiente dificultad de localizar e identificar los distintos buzones. Critica que la ubicación de estos no sigue ningún patrón y que no se ha colocado rotulación táctil en

ellos, tampoco señalización táctil en el pavimento, y que las tarjetas entregadas para la apertura carecen de identificación mediante lectoescritura. Q23/871.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, para acceder a los servicios de las agencias de viajes, las personas sordas deben contratar un/a intérprete de lengua de signos, asumiendo por tanto un coste adicional al del propio viaje. Considera que ello implica una vulneración del derecho a la igualdad de las personas sordas. Q23/978.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no contrata un servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en el centro en el que él, que padece sordera, cursa unos estudios de formación profesional. Q23/1018.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Recomendar al Departamento de Educación que, a fin de garantizar los derechos reconocidos al interesado en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantías de sus derechos, intensifique la adopción de las medidas tendentes a lograr un intérprete de lengua de signos española que le permita acceder a la formación educativa en igualdad de condiciones.

- Un ciudadano formula una queja por los problemas de accesibilidad para las personas usuarias de sillas de ruedas que han surgido a raíz de unas obras para la impermeabilización de cubierta de garajes autorizadas por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en la Travesía Monasterio de Urdax. Expone que, pese a haber dado traslado de la problemática al ayuntamiento, este le ha indicado que no puede más que transmitir la reclamación a la empresa constructora. Q23/1079.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta medidas ante la falta de accesibilidad de los contenedores de residuos para las personas con movilidad reducida. Critica que, en respuesta a su solicitud de adaptación de los contenedores, se le indicó que podía dejar la basura fuera de los mismos, contestación que tacha de inadecuada y discriminatoria. Q23/1174.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a realizar obras para eliminar las barreras arquitectónicas para las personas mayores y con discapacidad, del baño del apartamento tutelado en el que reside, que se van a prolongar durante al menos dos meses. Ello le genera un gran perjuicio y entiende que dichas obras deberían ejecutarse cuando no haya personas residiendo. Q23/1176.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- B) Apoyos a las personas con discapacidad:
 - Una ciudadana presenta una queja porque su tía está encontrando impedimentos por parte de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (Fundapa), quien tiene la función de defensora judicial de esta por decisión judicial, para ser trasladada a una residencia de mayores ubicada en Pamplona/Iruña, donde estaría más cerca de su núcleo familiar. Q23/764.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja por su disconformidad con el trato que la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) le ha dispensado a ella y a su hermana en el ejercicio como defensora judicial de su madre. Denuncia, entre otras circunstancias, el tiempo transcurrido desde la aceptación del cargo por parte de la fundación y la primera reunión con ellas, la falta de información o el trato más favorable a otro familiar. Q23/42.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales que, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, en la prestación de apoyos es preceptivo tener en cuenta la voluntad, deseos y preferencias de la persona, para lo cual resulta preceptivo tomar algún tipo de contacto con ésta.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), confirme a la interesada si sus datos personales están siendo objeto de tratamiento por la

Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) y, en caso de ser así, le facilite una copia de dichos datos.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, por los motivos expuestos, conceda acceso a la interesada al expediente correspondiente a su madre existente en la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

- Un ciudadano interpone una queja porque se encuentra disconforme con el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como curadora de su tía. Denuncia la recurrente falta de respuesta a sus correos e instancias, el retraso en el retorno de su tía al domicilio, problemas con la activación de los medicamentos en la cartilla sanitaria, el bloqueo de cuentas y no disposición del dinero, así como la falta de compensación de gastos asumidos por la familia. Q23/195.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento su deber legal de atender los escritos de la ciudadanía en tiempo y forma.

- Una ciudadana presenta una queja por la actuación inmoral de una empresa prestamista hacia su hija, respecto de quien la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (Fundapa) ejerce medidas de apoyo judicialmente acordadas. Expone que esta empresa no cesa en la concesión de créditos, pese a que es una persona con discapacidad reconocida y problemas de ludopatía derivados de ella. Q23/247.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Patronato de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) ha vulnerado los derechos de su madre, al no haber adoptado medidas ante las denuncias formuladas frente a la actuación de FUNDAPA como defensora judicial de su madre. Q23/546.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con un informe de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA). Solicita el reconocimiento de la obtención de la documentación económica de una manera ilícita y la vulneración de los derechos al honor y de la dignidad realizada por el Departamento de Derechos Sociales hacia ella y su hermana. Q23/737.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

C) Atención prestada por los Servicios Sociales:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Social de Base de Orkoien le ha dispensado durante el último año una atención que considera deficiente e inadecuada. Asegura que el trato a las personas usuarias difiere según su raza u origen. Denuncia que ello le está generando un perjuicio porque, además de negársele el acceso a determinadas ayudas, tampoco se le ayudó a elaborar un curriculum. Q23/289.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la deficiente atención recibida en la unidad de barrio de Ermitagaña y la falta de contestación a varias solicitudes de prestaciones a las que necesita acceder para poder abonar los gastos más elementales de subsistencia y poder continuar con normalidad en la vivienda de protección oficial en la que reside. Q23/765.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque, encontrándose viviendo en la calle, no está conforme con la atención recibida en la Unidad de Barrio del Ensanche. Señala que la última vez que acudió no fue atendido y se le dispensó una cita para 22 días después, no pudiendo así conocer los recursos y servicios a los que podría acceder. Q23/952.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas necesarias para, en casos en que la persona se encuentra en situación de emergencia social, reducir los plazos de espera existentes para la atención mediante cita previa en la Unidad de Barrio del Ensanche.

- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la atención e información dispensada a su hermano por parte de la trabajadora social de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar. Manifiesta que su hermano no recibe ningún tipo de ayuda y no le encuentran trabajo acorde con sus necesidades. Señala que no han podido presentar la solicitud de renta garantizada, a pesar de tener la documentación preparada a tal efecto.

Finalmente, añade que no se le informa de las posibles ayudas que le podrían corresponder en atención a su discapacidad. Q23/1156.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja en la que denuncia la violación de todos sus derechos humanos, en todos los ámbitos de la vida, por el enfrentamiento con personas que se respaldan en sus posiciones de poder. Q23/1163.
- Queja no admitida por no falta de datos.

D) Ingreso Mínimo Vital:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver la solicitud de ingreso mínimo vital que realizó hace ocho meses. Según se le ha indicado, actualmente se están resolviendo las solicitudes presentadas hace un año, lo cual considera inapropiado por el carácter urgente de la prestación. Q23/144.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, dado que existe una demora en la valoración y resolución de las solicitudes del ingreso mínimo vital, adopte las medidas precisas para reducirla y, en concreto, resuelva los expedientes mencionados cuanto antes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital realizada hace un año. Q23/185.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, dado que existe una demora en la valoración y resolución de las solicitudes del ingreso mínimo vital, adopte las medidas precisas para reducirla y, en concreto, resuelva los expedientes mencionados cuanto antes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se está demorando en abonarle las mensualidades correspondientes al ingreso mínimo vital. Q23/359.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un matrimonio interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado embargos, a ella, de la pensión no contributiva que percibe y, a él, del ingreso mínimo vital. Consideran incorrecto este proceder por ser el importe embargado superior al correspondiente a la deuda y por ser inembargables las cantidades percibidas inferiores al salario mínimo interprofesional. Q23/396.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital realizada hace más de siete meses. Indica que tiene 62 años y que en la actualidad no percibe ingresos, por lo que necesita que se resuelva a la mayor brevedad posible. Q23/486.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que resuelva la solicitud del ingreso mínimo vital formulada por la interesada el 24 de octubre de 2022 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital, habiéndose superado el plazo de seis meses previsto en la normativa. Q23/536.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que resuelva la solicitud del ingreso mínimo vital formulada por la interesada el 17 de junio de 2022 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en exceso en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital. Indica que lleva esperando dieciocho largos meses, habiendo presentado dos reclamaciones. Q23/862.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber de atender las solicitudes del ingreso mínimo vital en tiempo y forma.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la prestación de ingreso mínimo vital, al encontrarse empadronada en el domicilio, en el momento de la solicitud, una persona que ya no residía en él. Indica que, pese a subsanar este extremo y aportar la documentación pertinente con anterioridad a la resolución del expediente, se le ha denegado la prestación, resultando su familia perjudicada. Q23/962.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se ha demorado en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital, superando ampliamente el plazo máximo legalmente previsto para ello. Expone que finalmente le ha sido denegada la prestación por convivir en el mismo domicilio con personas sin vínculo de parentesco. Indica que se encuentra atravesando una situación complicada con tres menores a su cargo. Q23/1003.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la desestimación de la solicitud del ingreso mínimo vital de la promotora de la queja y permitir la acreditación de la situación de exclusión social de ella y sus hijos bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Un ciudadano formula una queja porque ha presentado varias solicitudes en el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo para la revisión del importe de las cuantías del ingreso mínimo vital percibidas en 2022 y 2023, las cuales no han sido resueltas por el momento. Q23/1007.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido el ingreso mínimo vital, por no cumplir con el requisito de mantener la composición de la unidad de convivencia durante el tiempo de percepción del mismo. Expone que, siguiendo instrucciones de la unidad de barrio, comunicó el nacimiento de su hija y el empadronamiento de su esposa en Pamplona/Iruña, a fin de actualizar la información sobre la unidad de convivencia, habiendo tenido como resultado la extinción de la prestación. Q23/1067.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- E) Otras ayudas y prestaciones:
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de ayuda extraordinaria al no haber presentado toda la documentación requerida. Afirma, no obstante, que sí la ha aportado. Q23/89.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita la resolución denegatoria de la ayuda de emergencia que solicitó, de forma que pueda conocer los motivos de la denegación y disponer de la posibilidad de recurrir la misma. Q23/105.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha denegado la ayuda de 200 euros destinada a personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, al no cumplir los requisitos para ello. Defiende que sí cumple con dichos requisitos y critica que la solicitud haya sido resuelta tardíamente. Indica que es una ayuda muy necesaria para ella y sus hijos. Q23/129.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en el pago del bono social térmico, destinado a personas en situación de vulnerabilidad que sean beneficiarias del bono social de electricidad a 31 de diciembre del año anterior. Expone que, según le ha indicado el departamento, lleva dos años de retraso en el abono de las cuantías. Q23/131.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para que el abono del bono social térmico se produzca en el plazo previsto en el artículo 10.3 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle a su madre el bono social térmico de los años 2021 y 2022. Manifiesta que ha mantenido inalterados, tanto sus datos bancarios, como su condición de beneficiaria del bono social eléctrico. Q23/237.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha notificado una providencia de embargo, derivada de una ayuda extraordinaria indebidamente percibida. Defiende que ha entregado la documentación requerida hasta en cuatro ocasiones en la unidad de barrio, pero que el ayuntamiento no la ha recibido. Q23/458.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha incumplido el procedimiento establecido para la solicitud de la ayuda de 200 euros para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio. Indica que debía haberle sido ingresada dicha ayuda antes del 30 de junio de 2023 o, en el supuesto de no ser aceptada, haberle sido comunicada la denegación, pero que no ha percibido cantidad alguna ni recibido notificación. Q23/683.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en atender en tiempo y forma la solicitud de la ayuda de 200 euros para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio solicitada. Expone que no se le ha abonado, ni notificado expresamente su denegación, ni su motivación, no disponiendo de cauce abierto para formular alegación. Q23/695.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Economía y Hacienda su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en particular, el deber de resolver, expresa y motivadamente, sobre la ayuda de 200 euros solicitada por el autor de la queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado la ayuda de 200 euros para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio. Solicita que sea revisada la denegación, ya que cumple los requisitos para tener derecho a la ayuda. Q23/707.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque, terminado el plazo de ingreso de la ayuda de 200 euros solicitada o de la comunicación de la no concesión de la misma, la Hacienda Foral de Navarra no le ha informado nada al respecto ni le ha ingresado el dinero, pese a haber reclamado en varias ocasiones. Q23/849.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Economía y Hacienda su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía y en concreto las solicitudes de ayudas a personas físicas de bajo nivel de ingresos. (“ayudas de 200 euros”).

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no resuelve una solicitud de ayuda extraordinaria solicitada para su madre para el abono de varias facturas de gas. Indica que la demora en resolver supera los seis meses, siendo las facturas inasumibles para su economía. Critica el trato recibido en la unidad de barrio. Q23/980.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, habiéndosele reconocido hace dos meses el derecho a percibir la ayuda de 200 euros regulada en el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, la Hacienda Foral de Navarra no se la ha hecho efectiva todavía. Manifiesta su malestar por los inconvenientes que le produce el retraso en su cobro. Q23/1138.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha disminuido el importe de la pensión no contributiva de jubilación que percibe, pese a no haber cambiado su situación económica e incluso haber aumentado el alquiler social. Q23/431.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque, habiéndole sido denegada la pensión no contributiva de jubilación por no acreditar el periodo de residencia legal exigido en territorio español, no fue atendido en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Valdizarbe para solicitar nuevamente la prestación acreditando el periodo efectivo de residencia. Q23/881.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha reclamado el reintegro de las cantidades percibidas en concepto de pensión no contributiva de jubilación durante los años 2021 y 2022, al no haber comunicado que su hijo dejó de formar parte de su unidad de convivencia. Defiende que sí comunicó esta circunstancia en 2023. Q23/999.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- F) Protección a las familias:
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no reconoce a las madres navarras la ayuda de 100 euros mensuales que el Estado concede a madres con hijos e hijas menores de tres años. Q23/36.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega la condición de familia numerosa por ser uno de sus hijos de su anterior pareja. Critica que se le exige una autorización firmada del padre del niño, que se encuentra en Honduras, por ser un trámite que conlleva un elevado gasto, y porque en todo momento este se ha desentendido del cuidado de su hijo. Q23/188.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que, atendiendo a las circunstancias del caso y siendo de aplicación el criterio prevalente de convivencia, siempre y cuando la interesada, presente autorización o, en su defecto, una declaración responsable, se le otorgue la acreditación de la condición de familia numerosa.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el reconocimiento de la situación de monoparentalidad, al superar los ingresos máximos legalmente previstos. Considera que basar la denegación en la declaración de la renta de 2021 no refleja la situación actual que está viviendo (su enfermedad cada cierto tiempo no le permite trabajar, su exmarido no abona la pensión alimenticia...). Solicita que su reconocimiento no dependa de los ingresos acreditados en declaraciones de la renta anteriores. Q23/253.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se está demorando en ingresarle la ayuda por hijo a cargo. Expone que no le ha sido siquiera abonada la cantidad correspondiente al semestre anterior. Q23/424.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede de nuevo la acreditación del reconocimiento de familia numerosa, pese a que su hijo de veinte años vuelve a cumplir con los requisitos. Q23/535.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no aplica a favor de las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad, las bonificaciones en el uso del transporte público previstas en la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero. Q23/681.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que colaboren y, con celeridad, a través de las medidas que correspondan, adopten medidas tendentes a implantar las bonificaciones en el transporte público comarcal que se derivan de lo previsto por el artículo 9 de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, le ha denegado la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, al superar los 70.000 euros de renta en 2022 entre los dos progenitores. No está conforme con las bases reguladoras porque, a diferencia de la prestación estatal análoga, se condiciona la concesión de la ayuda a un nivel máximo de renta. Además, esta no es considerada en términos de renta per cápita, lo cual incumpliría el criterio de progresividad que predica la norma, y existe una limitación presupuestaria y temporal. Q23/759.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento que, con vistas a próximas convocatorias de la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, si se decide mantener el modelo actual, que, a diferencia de la prestación estatal análoga, se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado sus solicitudes de acreditación como familia monoparental y como familia numerosa, a pesar de ser madre de tres hijos menores de edad y asumir en solitario los cuidados y crianza de todos ellos. El conflicto trae causa de ser su tercer hijo fruto de una relación con un hombre con el que posteriormente contrajo matrimonio en Nigeria, país de origen de ambos y en el que él reside. Q23/823.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento que:

Se adopten las medidas precisas para revisar el expediente correspondiente a la acreditación como familia monoparental y, en caso de concluirse que la copia de certificado matrimonial aportado por la interesada no hace prueba de la existencia de un vínculo matrimonial válido y eficaz, acredite a la unidad familiar encabezada por la interesada como familia monoparental; o,

Se adopten las medidas precisas para que, en caso de concluir que existe un vínculo matrimonial válido y eficaz entre la interesada y su cónyuge, se acredite a ella y a sus tres hijos menores como familia numerosa.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, le ha denegado la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, al superar los 70.000 euros de renta en 2022 entre los dos progenitores. No está conforme con las bases reguladoras porque se computan las rentas exentas, que en su caso son ayudas por renovables y un finiquito por despido, y no se atiende a la renta per cápita de la unidad familiar. Q23/843.
 - Queja investigada – Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarrá no contempla la bonificación legalmente prevista de hasta el 90 por cien de la cuota del impuesto de contribución territorial para las familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad. Además, no le contesta a una instancia general presentada sobre el asunto. Q23/852.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Estella/Lizarrá que estudie la posibilidad de desarrollar una ordenanza que, de acuerdo con el artículo 140.4 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, contemple la bonificación en la cuota de la Contribución Territorial, cuando se trate del domicilio habitual del sujeto pasivo que ostente la condición de titular de familia numerosa, monoparental o en situación de monoparentalidad.

Recordar al Ayuntamiento de Estella/Lizarrá su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, al haber computado como ingreso de la unidad familiar rentas que, a efectos del IRPF, están exentas de tributación. Critica que se ha computado la ganancia procedente de la venta de la vivienda familiar, cuando la han destinado a la compra de una nueva vivienda familiar, no habiéndose modificado por tanto su situación económica. Q23/917.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Social, Economía Social y Empleo que, de cara a futuras convocatoria de la ayuda regulada por la Orden Foral 183/2023, de 7 de junio, de la Consejera de Derechos Sociales, examine si determinadas rentas exentas a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas deben ser computadas a la hora de calcular el umbral de renta de los beneficiarios de aquélla.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la renovación de su condición de familia numerosa. Indica que su carnet ya está caducado y que no puede acceder a las prestaciones que le corresponden. Q23/958.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se está demorando en resolver la solicitud de complemento de ayuda para la infancia del ingreso mínimo vital que presentó hace un año y ocho meses. Q23/1045.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, al no estar ambos progenitores empadronados en la Comunidad Foral de Navarra. Sostiene que, en la medida en que realizan una declaración de la renta conjunta en Navarra, y que el padre y la hija se encuentran empadronados en la comunidad, se le debería conceder la ayuda, a mayor abundamiento, cuando la ayuda es para la menor. Q23/1060.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- G) Protección a la infancia y adolescencia:
- Una ciudadana presenta una queja por la falta de implicación del Servicio Social de Base de la Mancomunidad Ancín-Améscoa en el caso de su hijo. Indica que los informes sociales tienen mucha relevancia en los procedimientos judiciales, siendo de suma importancia que elaboren uno que refleje la situación real que atraviesa el menor, quien expresa de manera clara y contundente que no quiere ir con su padre. Q23/68.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja en la que denuncia un asunto de desamparo infantil. Q23/75.
 - Desistimiento de la interesada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque, pese a tener reconocido un grado de discapacidad del 33 por 100 y haber ostentado la Administración su guarda y tutela desde hace casi cuatro años, está teniendo problemas para, tras alcanzar la mayoría de edad, acceder a un recurso que le permita pasar de residir en un piso con personas mucho más jóvenes a uno más adecuado a sus circunstancias personales actuales. Q23/111.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que, dado que en relación con el servicio de piso supervisado hay tantas personas en lista de espera como plazas existentes, adopte las medidas precisas para adecuar el número de plazas del servicio a su demanda efectiva.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que, dado que actualmente no se puede atender su solicitud del servicio de piso supervisado, se adopten las medidas precisas para ofrecer al interesado un recurso o servicio alternativo que se adapte mejor a sus circunstancias personales y vitales que aquél del que actualmente es beneficiario.

- Un ciudadano formula una queja en la que solicita que no se emitan espectáculos taurinos en el espectro audiovisual de Navarra durante el horario de protección infantil, por cuanto se ha advertido por diferentes especialistas que su exposición a contenidos violentos en televisión provoca alteraciones en su comportamiento. Q23/327.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado embargos a una persona una vez alcanzada la mayoría de edad, derivados de sanciones impuestas cuando era menor de edad y estaba bajo la tutela del Gobierno de Navarra. Denuncia que no se respetaron los derechos que asistían al menor y que se le han embargado cuantías inembargables, al afectar a rentas que no exceden del SMI, lo cual incide negativamente en su reinserción. Denuncia el insuficiente e inefectivo acompañamiento que se hace a estos jóvenes tutelados en su transición a la mayoría de edad, así como la falta de coordinación de los distintos órganos implicados. Q23/530.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP) del Departamento de Derechos Sociales, no contesta a varias cuestiones planteadas relativas al pliego de atención a menores de julio de 2021. Q23/645.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que emita un pronunciamiento de fondo respecto a la cuestión suscitada por el sindicato autor de la queja, determinando si existe o no incumplimiento de las exigencias de personal en el concierto aludido, referente a varios servicios prestados a menores en situación de desprotección, así como, en su caso, las medidas a adoptar al respecto, e informando de ello al citado sindicato.

- Una ciudadana interpone una queja por la actuación de la unidad de barrio Txantrea, del Equipo de Infancia y Familia de la unidad de barrio Lezkairu, y del Punto de Encuentro Familiar, en relación con su hija, ya que considera que dichos servicios no están atendiendo correctamente a la situación de maltrato que está sufriendo por parte de su padre, especialmente en lo concerniente a la redacción de informes y en la adopción de medidas. Q23/663.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja por la situación en la que se encuentra una persona migrante tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaba, por cumplimiento de la mayoría de edad. Denuncia que se le abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata al cumplir la mayoría de edad y sin una alternativa de transición adecuada. Q23/786.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudien y adopten medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros menores, dispensándoles un entorno de protección.

- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con las actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en relación a sus sobrinos, a quienes tiene en acogimiento familiar permanente. Manifiesta que el departamento quiere ingresar a los menores en un Centro de Observación y Acogida (COA), lo cual será una medida perjudicial para ellos, especialmente para el pequeño, quien tiene reconocida gran dependencia. Q23/920.
 - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana formula una queja por la publicidad dispuesta en marquesinas y en elementos del servicio nbici, por contener imágenes de sexo explícito. Señala que dicha campaña ha recibido innumerables quejas y solicita su retirada, por entender que debe velarse por la protección de los derechos de los menores de edad, contra los que atenta aquella. Q23/1046.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

H) Protección a las personas LGTBI+:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no modifica el nombre que consta en la certificación de la formación en limpieza que ha realizado. Expone que es una chica transexual y que figura en el documento su antigua identidad. Añade que pese a haber solicitado un nuevo diploma con su nombre actual, este se le deniega por ser la formación anterior al cambio de nombre en el DNI. Q23/551.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja por no estar conforme con la exigencia del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua de justificar el 100 por 100 del importe de subvención que le ha sido concedido para el desarrollo de un proyecto dirigido a fomentar y promover la igualdad social de las personas LGTBI+. Considera que, en su lugar, debería únicamente exigirse la justificación del importe de subvención efectivamente concedido. Q23/847.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

I) Protección a las personas dependientes:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, sin notificación alguna, le redujo la cuantía de la ayuda a la dependencia que venía percibiendo y, posteriormente, se la ha dejado de abonar. Expone que la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Arguedas, Cadreita, Milagro, Valtierra y Villafranca le indicó que se le pagarían los retrasos, pero han transcurrido varios meses y la situación persiste. Q23/33.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha cesado la ayuda económica que se reconoció a su madre para la contratación de una cuidadora profesional, al no cumplir la actual cuidadora los condicionantes de formación o experiencia exigidos. Considera que la prestación de este tipo de servicio a una persona dependiente no debe basarse únicamente en las aptitudes técnicas que acredita una titulación académica, sino en otras cualidades fundamentales como el cariño, la atención, la empatía o el acompañamiento personal, entre otras, cualidades ampliamente cumplidas por la cuidadora de su madre. Q23/519.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en valorar la dependencia. Denuncia que su padre falleció antes de que se le realizara la pertinente valoración. Considera que no debería establecerse un plazo, sino que se debería estudiar la situación del núcleo familiar (economía, número de hijos/as...), así como dotar al servicio de más personal. Q23/524.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en realizar la valoración de dependencia de su padre de 93 años, quien lleva en lista de espera desde hace un año. Añade que, según se le ha informado, actualmente la espera es de un año y un mes para recibir la cita. Indica que el empeoramiento en su salud es rápido, por lo que necesitan tener acceso a los recursos que le correspondan cuanto antes. Q23/586.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le concedió a su madre una ayuda económica para la contratación de una persona como cuidador profesional, a partir de febrero de 2023. No está conforme con la fecha de inicio, por cuanto el contrato ya se había iniciado a finales de diciembre y la solicitud fue realizada a principios de enero porque era cuando la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma disponía de citas. Q23/863.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que conceda a la interesada la prestación para cuidados profesionales en el domicilio de personas dependientes con efectos de 1 de enero de 2023, por tratarse del primer día del mes siguiente al que se produjo la contratación de la que trae causa la revisión de la prestación reconocida.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha puesto fin al procedimiento administrativo relativo al reconocimiento de la situación de dependencia de su hija, por encontrarse esta en un proceso patológico, en evolución y, en consecuencia, no valorable en la actualidad. Manifiesta que su hija necesita un cuidado permanente, incluso tendrá que seguir los estudios en el domicilio. Le urge la valoración de la dependencia que le permita acceder a alguna ayuda, ya que las atenciones que requiere imposibilitan que ella pueda encontrar y desempeñar un empleo. Q23/876.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la tardanza en el traslado del expediente de dependencia de su abuela desde Cataluña a Navarra. Expone que solicitó el traslado hace meses en la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca de Sangüesa/Zangoza, sin que todavía se haya producido, ocasionando un bloqueo administrativo que impide a su abuela acceder al sistema navarro de prestaciones y ayudas. Q23/957.
- Queja remitida al Sindic de Greuges de Catalunya – Solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque su madre, en situación de dependencia moderada, debe desplazarse hasta Aragón para acudir a un centro de día, ya que no se le facilita una alternativa más cercana a su localidad de residencia en la Comunidad Foral de Navarra. Manifiesta que tampoco se ha concedido una prestación vinculada al servicio o una ayuda para sufragar los gastos de transporte. Q23/1008.
- Queja investigada – Cerrada por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración.
- J) Protección a las personas con discapacidad:
- Una ciudadana presenta una queja por la problemática que surge con la tramitación de las ayudas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña destinadas a favorecer la movilidad de personas con discapacidad que no pueden utilizar transportes colectivos, mediante la utilización de un bonotaxi. Denuncia que, entre tanto se tramita y resuelve una nueva convocatoria al inicio del año, las personas destinatarias de las ayudas se quedan sin posibilidad de utilizar los bonotaxis. Q23/74.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que vele por que las personas con discapacidad y dificultades para utilizar transportes colectivos que sean beneficiarias de las llamadas “ayudas bonotaxi”, tendentes a favorecer su movilidad en medios de transporte adaptados, puedan, de forma real y efectiva,

percibir las mismas en todo momento, sin solución de continuidad derivada de la tramitación de sucesivas convocatorias anuales, adoptando las medidas que sean precisas a tal fin.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su sobrino, que tiene una discapacidad visual, una ayuda económica para la compra de unas gafas, al no haber aportado toda la documentación exigida. Defiende que la ayuda se tramitó a través de su trabajadora social y que, tanto al presentar la solicitud, como en el trámite de subsanación, su sobrino fue asesorado en todo momento por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Indica que, sin embargo, esta no se hace responsable de lo ocurrido. Q23/179.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que, dado que el coste del producto de apoyo adquirido es alto en comparación con su volumen de ingresos, adopte las medidas precisas para ofrecer al representado de la interesada la posibilidad de acceder bien sea a la ayuda solicitada, o, en su defecto, a un recurso alternativo análogo.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo y Economía Social le deniega la prestación por desempleo, en tanto no permanezca un año en condición de demandante de empleo o trabaje por cuenta ajena durante un periodo mínimo de tres meses. Manifiesta que en la actualidad no puede desarrollar actividades profesionales, por lo que le resulta imposible trabajar el tiempo exigido. Indica, de hecho, que está pendiente de la valoración de incapacidad y que el Departamento de Derechos Sociales se está demorando en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad. Q23/395.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 30 de diciembre de 2022 en el plazo más breve posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver la solicitud de revisión del grado de discapacidad realizada hace cuatro meses. Q23/423.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierto- Solucionada durante la tramitación.

Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.

Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 15 de diciembre de 2022 en el plazo más breve posible.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha determinado que su mujer no llega a la valoración mínima de dependencia, no correspondiéndole prestación contributiva alguna, y le ha reconocido un grado del 53% de discapacidad, pero no limitaciones para la utilización del transporte público. Considera que lo valorado por el departamento no resulta coherente con las limitaciones en las actividades básicas diarias y la situación sanitaria que presenta su mujer. Solicita una revisión de las valoraciones para que se ajusten a su gravedad y cronicidad. Q23/502.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en realizarle una valoración del grado de discapacidad. Manifiesta que, según se le ha indicado, el plazo actual es de un año. Necesita una valoración con celeridad, pues tiene intención de someterse a un tratamiento de rehabilitación en unas instalaciones deportivas y quiere beneficiarse del descuento para personas con discapacidad. Q23/529.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en tramitar la solicitud que presentó para la valoración de la discapacidad de su madre de 87 años. Critica que ya no se reconoce de manera automática un mínimo grado de discapacidad al reconocer la dependencia, lo cual genera un grave perjuicio para la ciudadanía. Q23/587.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, habiendo admitido que existe demora en la atención de las solicitudes de valoración de la discapacidad, intensifique la adopción de medidas tendentes a solucionar dicho problema.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, habiéndose superado ampliamente los plazos normativamente previstos para atender la solicitud de valoración de la discapacidad de su madre, atienda esta solicitud lo antes posible.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad realizada hace casi un año. Indica que, según se le ha informado, existe un retraso acusado de dos años aproximadamente, lo cual genera un grave perjuicio para quienes quieren acceder a ayudas y prestaciones públicas que pudieran corresponderles. Q23/732.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de revisión del grado de discapacidad.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 22 de noviembre de 2022 en el plazo más breve posible.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se demora en la tramitación de dos solicitudes para su madre de 93 años: una, relativa al reconocimiento del grado de discapacidad, y otra, relativa a unas ayudas para la adquisición de productos de apoyo tecnológicos (unos audífonos). Q23/779.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para realizar la revisión solicitada por la autora de la queja en el plazo más breve posible.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para que las solicitudes de ayudas para la adquisición de productos de apoyo tecnológico sean atendidas dentro del plazo normativamente previsto para ello.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad. Q23/853.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para realizar a la autora de la queja la valoración solicitada en el plazo más breve posible.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en llevar a cabo la revisión de oficio de su grado de discapacidad, tras el traslado de su expediente desde Murcia. Desea solicitar varias ayudas y prestaciones públicas en las que el grado de discapacidad es determinante para el acceso a las mismas. Q23/867.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no amplía las plazas en el transporte adaptado público, para que su hermano acuda a un centro de día. Además, critica la insuficiencia de las ayudas económicas que se le ofrecen para costear un transporte privado. Q23/982.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo la adopción, a la mayor brevedad, de las medidas oportunas, para satisfacer de manera efectiva la necesidad de transporte del hermano de la interesada desde su domicilio al centro de día en que tiene plaza asignada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado una ayuda económica para la adquisición de unos audífonos, al no alcanzar el mínimo del 20% de discapacidad auditiva que se exige en la convocatoria. Indica que en el Servicio de Otorrinolaringología se le ha orientado que la interpretación de la audiometría no es correcta, siendo la pérdida de audición de un 55%. Q23/1154.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en realizarle una valoración del grado de discapacidad, lo cual le impide obtener la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas que presenten movilidad reducida. Q23/1064.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad. Indica que, en consecuencia, ha perdido la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Q23/1131.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad, lo cual está afectando a su calidad de vida, en la medida en que no puede acceder a los servicios y ayudas destinadas a personas con discapacidad. Q23/1145.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad, lo cual le está produciendo un grave perjuicio físico y moral. Q23/1167.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora más de año y medio en resolver la solicitud de su marido de valoración del grado de discapacidad. Q23/1168.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se está demorando más de un año en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad, lo cual conlleva la imposibilidad de acceder a los beneficios que pudieran corresponderle. Q23/1175.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en valorar el grado de discapacidad, le ha conllevado no poder beneficiarse de la bonificación en la cuota de cotización del régimen de autónomos de la Seguridad Social para las personas con discapacidad sobrevenida. Muestra su malestar con la inaplicación de la mencionada bonificación, pues, pese a que fue derogada el 1 de enero de 2023, el reconocimiento del grado de discapacidad le ha sido reconocido con efectos desde septiembre de 2022. Q23/1190.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- K) Protección a las personas mayores:
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le contesta a la solicitud de información que presentó en relación a la prestación económica vinculada a la plaza en residencia concedida a su madre. Q23/95.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, para calcular la capacidad económica de su marido a efectos del pago de la aportación económica de la residencia para mayores en la que se encuentra, tiene en cuenta la suma de los ingresos de los dos, resultando una mayor cantidad a pagar, pese a que ella percibe una prestación que a duras penas le permite sufragar los gastos. Además, denuncia la falta de personal en la residencia, que afecta a la correcta atención de las personas usuarias. Q23/251.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección del centro sociosanitario en el que se encuentra su padre, ha prohibido la colocación de compresas interiores a las personas usuarias para evitar infecciones. Expone que su padre, que sufre de incontinencia urinaria severa, necesita seguir utilizando pañal y compresa, pero que esta posibilidad se les ha denegado. Califica de humillante e indigno el permitir que un anciano vaya empapado, mojando bancos o sillas de consultas médicas. Q23/326.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que vele por que, atendiendo a la especificidad del caso al que se alude en la queja (persona mayor con pluripatologías e incontinencia urinaria ingresado en un centro residencial concertado), se procure una pauta de atención adecuada que garantice la dignidad personal al interesado y, si fuera necesario, por considerarse que la pauta anteriormente prescrita no era acertada, se promueva una alternativa adecuada; y, asimismo, que se permita al interesado participar en la toma de la decisión que corresponda y que se trate el asunto con sus familiares, si aquel lo desea.

- Una ciudadana interpone una queja porque la cuota mensual que su madre debe abonar en la residencia para personas de tercera edad en la que se encuentra, no se corresponde con su capacidad económica. Expone que solicitó una nueva valoración al Departamento de Derechos Sociales, por cuanto su madre no realizó la disposición inmobiliaria por debajo del mercado que se alega, que incrementa la tarifa a pagar. Q23/329.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por las dificultades que tiene para visitar a su mujer, ingresada en una residencia alejada de Pamplona/Iruña. Indica que, por motivos económicos, no puede desplazarse habitualmente a visitarle, lo que está conllevando problemas graves de salud. Solicita que se le conceda una plaza en Pamplona/Iruña porque es donde ella tiene arraigo y el lugar de residencia de él. Q23/421.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha incrementado la aportación económica de su madre en la residencia en la que se encuentra, lo cual ha ocasionado que, a pesar de que la pensión que percibe ha aumentado un 15%, la cantidad líquida disponible mensualmente ha disminuido. Expone que ha solicitado conocer los criterios y baremos utilizados, pero que no ha obtenido respuesta. Q23/459.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales e que, en caso de no haberlo hecho ya, atienda la instancia presentada por la interesada el 2 de marzo de 2023.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 ha desestimado su solicitud de devolución del importe abonado para el viaje del IMSERSO, el cual no pudieron efectuar por causas de fuerza mayor, al haber contraído uno de ellos la noche anterior una enfermedad. Q23/474.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha establecido una aportación económica de su mujer en la residencia en la que se encuentra que no se ajusta a su capacidad económica real. Expone que ha solicitado conocer los criterios y baremos utilizados, pero que no ha obtenido respuesta. Q23/476.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja por el cuidado y la atención que se le presta a su hermano en una residencia, no acordes a sus necesidades ni equiparables a los que se proporcionan a otras personas residentes. Q23/718.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por su desacuerdo con la aportación económica a la plaza que ocupa su madre en una residencia para personas mayores. Critica que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, para la valoración de su capacidad económica, no ha respetado el plazo de cinco años anteriores al inicio de la prestación legalmente establecido. Añade que interpuso un recurso de alzada que todavía no ha sido resuelto. Q23/988.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Dirección del centro sociosanitario en el que su padre se encuentra ingresado no responde ante las pérdidas y desgaste que sufren sus prendas de vestir en el servicio de lavandería. Q23/1121.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio de atención a domicilio que le presta a su madre el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña adolece de deficiencias. Denuncia que su madre no tiene asignada una profesional de referencia, sino que todas las semanas es atendida por tres o cuatro personas distintas, que no existe coordinación entre el personal que atiende el caso (trabajadoras familiares del Ayuntamiento y trabajadoras familiares de una empresa pública adscrita al mismo), así como la impuntualidad en la prestación del servicio. Q23/1032.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en relación con el servicio de atención a domicilio prestado a la madre de la autora de la queja, adopte medidas tendentes a corregir las deficiencias apreciadas, particularmente en los aspectos a que se alude (cambios continuos del personal de atención, ausencia de coordinación y falta de puntualidad), con vistas a procurar que dicho servicio sea prestado en adecuadas condiciones de calidad.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su madre una ayuda para la adquisición de unas gafas, al no cumplir los requisitos exigidos en la convocatoria para la justificación del gasto realizado. Defiende que realizó correctamente los trámites para la aportación de la documentación complementaria que se le requirió y que la presentó dentro del plazo concedido al efecto. Alude también al comportamiento inadecuado del personal del departamento. Q23/272.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, dado que no se habría respetado el plazo de 10 días hábiles previsto en el requerimiento de aportación de documentación complementaria, adopte las medidas precisas para retrotraer las actuaciones al momento en que se practicó dicho requerimiento, otorgándose así 10 días hábiles a la interesada para que presente la documentación bancaria acreditativa del pago de los productos de apoyo respecto de los cuales solicitó la ayuda.

L) Protección a las víctimas de violencia de género:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no ha dado traslado al Juzgado de la información facilitada a la agente asignada del programa Viogen. Q23/32.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasuneko Institutua (INAI/NABI) le ha denegado a su amiga la acreditación de su condición de víctima de violencia de género para acceso a vivienda protegida, al aparecer en su pasaporte un nombre masculino. Defiende que su amiga salió de Perú por ser víctima de trata de seres humanos y que es tratada por diversos organismos como víctima de violencia de género. Q23/269.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la acreditación que posee como víctima de violencia de género expedida por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, no le posibilita solicitar una vivienda protegida con sus hijos, por cuanto se le exige el “Reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI). Critica el tener que comenzar de nuevo un proceso con otro tipo de entidades, con el perjuicio que supone para ella, revictimizándose y volviendo a retomar un proceso traumático. Q23/665.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja en la que denuncia la situación de violencia institucional que padece como víctima de violencia de género con tres hijos. Alude a la indefensión creciente que sufren, debido a la pasividad e inacción de distintos organismos e instituciones y su personal, pese a ser conocedores de la situación. Q23/816.
- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Un ciudadano formula una queja porque el Parlamento de Navarra utiliza lenguaje discriminatorio en sus protestas por las agresiones. Considera que el eslogan “Stop agresores” utilizado no es lenguaje inclusivo, por cuanto también hay agresoras. A su juicio, se debería utilizar un lenguaje que no identifique a los hombres como los únicos agresores, siendo más adecuado “Stop agresiones” o “Stop agresores y agresoras”. Q23/891.
- Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana interpone una queja por el modo en que se ha visto afectada como víctima de violencia de género, tras los recortes de personal en el Instituto de Psicología Jurídica y Forense de Pamplona/Iruña (PSIMAE). Considera que toda ayuda que se preste es poca, pues no se trata de casos aislados. Q23/970.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja en la que solicita inversión en la asistencia psicológica gratuita para las víctimas de violencia de género. Q23/1034.
 - Desistimiento de la interesada.
 - Una ciudadana formula una queja porque se encuentra disconforme con la actuación de las profesionales del Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Mendabaldea. No comparte el contenido de los informes técnicos elaborados por ellas sobre la relación que mantiene el padre de su hijo con el menor. Añade que no hay cámaras o cuerpos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la orden de protección dictada, ni el personal tiene formación en violencia de género. Q23/1165.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- M) Renta garantizada:
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada que tenía reconocida y le ha requerido el reintegro de cantidades percibidas, al no haber comunicado cambios en su situación familiar. Q23/29.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le requiere el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada, al haber detectado que concurría la percepción del subsidio por desempleo. Señala que quiere saldar la deuda, pero solicita que se tengan en consideración sus bajos ingresos y el hijo que tiene a cargo para ofrecerle el aplazamiento o el fraccionamiento de la cantidad debida. Q23/121.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada, al no haber renovado su inscripción como demandante de empleo. A su juicio, teniendo en cuenta sus circunstancias físicas y psíquicas, no se encontraba en condiciones de desempeñar trabajo alguno, por lo que debería haber sido considerada no disponible para trabajar. Cree, además, que, en lugar de extinguir el derecho a la renta garantizada, deberían haberle dado la oportunidad de subsanarlo. Indica que es madre soltera y tiene un hijo, que no puede hacer frente a los gastos y que está sin calefacción. Q23/168.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el actual funcionamiento de la renta garantizada desincentiva la búsqueda de empleo y perjudica en situaciones en que se trabaja de forma esporádica o discontinua. Plantea una opción alternativa, según la cual, a las personas beneficiarias que tienen la oportunidad de trabajar por un tiempo, independientemente de la cuantía que reciban, se les suspende temporalmente la prestación, volviéndola a cobrar inmediatamente a continuación de cesar en el empleo. Q23/178.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido la renta garantizada por la existencia de indicios de haber incumplido la obligación de comunicar cambios en las circunstancias de la unidad perceptora o de domicilio habitual. Expone que su marido percibe la pensión de incapacidad y que ya hicieron constar esta circunstancia a través de la remisión de justificantes, cumpliendo, por tanto, con dicha obligación. Q23/183.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana formula una queja porque, sin haber sido informada de ello, no ha percibido el importe correspondiente a la renta garantizada que tiene reconocida, por haber sido este objeto de un embargo que trae causa de una deuda que tiene con la Hacienda Foral de Navarra. Expone que se le ha ofrecido el fraccionamiento de la deuda, pero que el pago mensual reclamado le imposibilitaría el abono del alquiler de su vivienda y el mantenimiento de sus tres hijos. Añade que dicho embargo ha ocasionado la suspensión del suministro de electricidad en su hogar. Q23/222.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Economía y Hacienda que promuevan las medidas precisas para que, bien sea en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada o en una norma de rango reglamentario que la desarrolle, se fijen unos límites a la cantidad de renta garantizada que puede ser objeto de compensación.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo derivado de la percepción de renta garantizada indebidamente percibida. Defiende que, pese a que ella comunicó la circunstancia de que comenzaba a trabajar, el Departamento de Derechos Sociales le siguió abonando la prestación. Critica que no le fue notificado el cese de su percepción, no teniendo la oportunidad de defenderse, y que se le están realizando compensaciones confiscatorias, por lo que no tiene recursos para hacer frente al alquiler y al mantenimiento de su hija. Q23/230.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, en la medida en que las actuaciones correspondientes a la reclamación de reintegro de las cantidades de renta garantizada no habrían sido notificadas de forma correcta, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto dichas actuaciones y, en caso de seguir considerándolo oportuno, tramitar un nuevo expediente al respecto.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha practicado un embargo, derivado de la obligación de reintegrar cuantías de renta garantizada indebidamente percibidas, al considerar el Departamento de Derechos Sociales que su unidad familiar estaba constituida también por el padre de su hijo. Defiende que este no convive con ellos, tal y como ha acreditado la Policía Foral. Indica que se le ha ofrecido un fraccionamiento de la deuda, cuyos pagos no puede asumir por su condición de monoparentalidad y de ingresos mínimos. Q23/295.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales su deber de resolver los recursos de alzada en tiempo y forma.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que proceda a la resolución del recurso de alzada interpuesto por la interesada el 18 de octubre de 2021 en el plazo más breve posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque hace dos años y siete meses solicitó la renta garantizada en la unidad de barrio de la Txantrea, pero esta no le fue tramitada por constar empadronado con su padre. Asegura que, pese a ello, vivía solo, por lo que únicamente se deben computar sus ingresos. Q23/361.
 - Que no admitida por extemporánea.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega la renta garantizada en tanto no subsane el certificado de empadronamiento, en el que figura su expareja. Expone que, en su lugar, ha aportado el auto judicial por el que se acuerdan medidas de alejamiento sobre su expareja a favor de ella, lo cual debería ser suficiente. Indica que, además, ha intentado solicitar su baja de oficio en el padrón municipal, sin éxito. Q23/380.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha archivado su solicitud de renta garantizada, al no haber acreditado por los medios establecidos su residencia en Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de dicha solicitud. Defiende que no consta como empadronado en Pamplona/Iruña durante un mes y medio, al haber sido dado de baja de oficio en el padrón por error, y que ha aportado documentación acreditativa de haber permanecido en Navarra durante ese periodo. Q23/383.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para retomar la tramitación del expediente teniendo en él como acreditado que el interesado ha residido en Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de la solicitud que lo motivó.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de los Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin les niega la atención, a ella y a su familia, por haber renunciado al Programa de Asilo de Cruz Roja. Manifiesta que, según se les informó, la renuncia únicamente tenía como efecto la extinción del derecho a beneficiarse de recursos habitacionales y de manutención, pero que en ningún caso afectaría a sus derechos de acceso a la educación, a la asistencia sanitaria y a la asistencia social. Q23/509.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la situación económica y habitacional que atraviesa. Expone que no dispone de vivienda y que reside en la calle, así como que no tiene derecho a las ayudas públicas porque no cumple con el periodo mínimo de empadronamiento exigido. Manifiesta que su situación es de extrema gravedad, no tiene derecho a comedor social, a lavar la ropa, o a ducharse,

teniéndose que bañar en el río. Su principal interés es tener asistencia para encontrar un empleo. Q23/592.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique el acompañamiento al interesado en la búsqueda de empleo y acceso a ayudas o recursos públicos que puedan ser precisos para cubrir sus necesidades básicas.

- Una asociación formula cinco quejas por la situación en la que se encuentran cinco familias tras su salida o posible salida del Programa de Asilo de Cruz Roja. Denuncia que desde dicho programa no se han tenido en cuenta sus circunstancias familiares, exigiéndose, como requisito de permanencia, el traslado de su residencia a otra comunidad autónoma. Expone que algunas de las familias no han aceptado dicho traslado, habiéndose visto en la obligación de abandonar el programa, lo cual les ha supuesto la pérdida de la vivienda y estar actualmente en situación de calle. Q23/596, Q23/600, Q23/603, Q23/604 y Q23/611.

- Q23/596, Q23/604 y Q23/611: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en aquellos casos en los que se observe que la renuncia a una plaza del Programa de Acogida pudiera estar justificada y las familias se queden en una situación excepcional de vulnerabilidad social, se valore la concesión de la prestación de renta garantizada.

- Q23/600 y Q23/603: Quejas solucionadas durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renta garantizada. Además, no está conforme con la actuación de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Buñuel en la tramitación de dicha ayuda. Indica, por ejemplo, que el trabajador social vulneró el derecho a la protección de sus datos personales cuando, en el curso de una entrevista, mostró a su acompañante conversaciones o mensajes. Q23/713.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha tramitado su expediente de renta garantizada como una nueva solicitud y no como una renovación, lo que ha tenido como consecuencia una interrupción en su abono que no habría tenido lugar de haberse tramitado como renovación. Solicita, por un lado, que se tramite como renovación y no como una nueva solicitud y, por otro lado, que se resuelva lo antes posible y se abonen las cuantías mensuales que habrían correspondido desde el momento en que se formuló la solicitud de renovación hasta su resolución. Q23/721.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, que se observe la debida celeridad en la tramitación de las renovaciones de la renta garantizada, habida cuenta de las situaciones de necesidad a que está vinculada dicha prestación; y, además, en el caso objeto de queja, si no se ha hecho, que se proceda a resolver la solicitud a la mayor brevedad.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renta garantizada. Manifiesta que su familia, compuesta por ella y sus cuatro hijos e hijas menores, se encuentra en situación de calle, por lo que necesita la prestación a la mayor brevedad posible. Q23/797.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en valorar su solicitud de renovación de renta garantizada y abonarle la misma. Añade que no es la primera vez que esto sucede, con el perjuicio que le ocasiona ya que, a pesar de que posteriormente se le abonen tres mensualidades de vez, los gastos son mensuales. Q23/813.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja en la que solicita que la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Iruña tenga acceso a su expediente completo para garantizarle la atención debida, así como que la renta garantizada que ha instado se tramite como una renovación de la prestación y no como una nueva solicitud. Q23/842.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido a su hermano la renta garantizada y le reclama la prestación indebidamente percibida, al haber constatado que es propietario de bienes que no había comunicado. Denuncia la indefensión en que se ha visto su hermano al no haber recibido notificación alguna de las pruebas de las que la administración disponía para extinguirle la prestación. Q23/894.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha comunicado la imposibilidad de renovar la renta garantizada, debido a la falta de determinada documentación. Desconoce de qué documentación se trata, pero es su trabajadora social quien ya dispone de la misma. Expone que ha llamado en numerosas ocasiones a su unidad de barrio, no siendo atendida, y que se encuentra muy preocupada, pues, de no renovarse la prestación, no podrá hacer frente a los gastos y tiene una hija menor a su cargo. Q23/902.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renovación de renta garantizada. Sospecha que se ha podido considerar, no como una renovación, sino como una solicitud ex novo de la prestación. Además, hace referencia a la tardía cita otorgada en la unidad de barrio de la Txantrea. Q23/948.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas necesarias para, en casos en que la persona se encuentra en situación de emergencia social, reducir los plazos de espera existentes para la atención mediante cita previa en la Unidad de Barrio de la Txantrea.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha resuelto poner fin al procedimiento administrativo relativo a su solicitud de renta garantizada, por desistimiento, al no haber aportado la documentación requerida. Expone que se le requirió la presentación de la solicitud de justicia gratuita con fecha previa a la solicitud de renta garantizada, lo cual considera que no debería haber tenido lugar, pues dicha documentación no es de aplicación a una pareja estable, como es su caso, sino a un matrimonio. Q23/1066.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha desestimado su solicitud de renovación de la renta garantizada, por no encontrarse inscrita como demandante de empleo en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Indica que la trabajadora social no le requirió la documentación acreditativa de dicha circunstancia y, además, ello no está recogido en la normativa reguladora, por lo que entiende que la denegación ha sido injustificada. Considera que no se han tenido en cuenta sus circunstancias personales (está estudiando y está a cargo de su hija con dependencia). Q23/1095.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.6. Comercio y consumo.

En materia de consumo se han presentado 22 quejas.

5 versaban sobre actuaciones de compañías de electricidad o gas, 4 mostraban su disconformidad con la actuación de entidades bancarias, 3 sobre compañías telefónicas y otras 10 por otros motivos.

En estas quejas el Defensor del Pueblo de Navarra informa a los ciudadanos de las competencias de la institución y les remite a los organismos correspondientes donde pueden tramitar sus reclamaciones en materia de consumo.

A) Compañías suministradoras de electricidad y de gas:

- Un ciudadano formula una queja porque la empresa con quien tiene contratado el suministro de gas no le ha cobrado las últimas quince facturas. Expone que ha manifestado su deseo de abonarlas, especialmente, porque debido a la falta de facturación, no puede cambiar de empresa. Q23/17.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque la empresa suministradora de gas en su vivienda, siguiendo órdenes de la empresa comercializadora, interrumpió el suministro por tener el cups duplicado, llevándose el contador. Indica que, desde entonces, los dos adultos y el niño que residen en la vivienda no disponen de calefacción ni de agua caliente y que no les informan de cuándo se retomará el suministro. Q23/157.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque, desde el año 2014, viene acarreado problemas derivados de los servicios prestados por una clínica dental privada en el proceso de realizarle ciertos arreglos odontológicos. Indica que tiene 71 años, que está jubilada, y que siente una gran impotencia al ver que no se soluciona el asunto. Q23/264.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque considera extremadamente elevado el importe de una factura de tres meses de gas. Manifiesta que ha presentado una reclamación en la compañía, pero que no se le ha ofrecido solución alguna. Q23/818.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque, pese a tener una avería en la caldera de gas por la que lleva quince días sin agua caliente, el servicio técnico de la empresa se demora en repararla. Q23/1102.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- B) Compañías telefónicas:**
- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a haber notificado la baja de los servicios de telefonía e internet contratados con una empresa, debido a problemas con la cobertura de los mismos, esta ha continuado emitiendo las facturas correspondientes. Q23/371.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque sospecha que recibió una llamada fraudulenta realizada con el objetivo de incentivar un cambio de compañía telefónica. Expone que, en dicha llamada, supuestamente hecha por su compañía, se le indicó que se iba a proceder a un incremento de los precios, y que, momentos después, recibió llamadas de otras empresas ofreciéndole sus servicios. Ha sido conocedora de que la primera llamada no se realizó desde su compañía. Q23/798.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque su compañía de telefonía móvil e internet le está cobrando dos aparatos electrónicos que supuestamente había recibido en concepto de regalo y le ha cortado las líneas telefónicas. Q23/1114.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- C) Entidades bancarias:**
- Una ciudadana interpone una queja porque su entidad bancaria ha incumplido las condiciones de una tarjeta con crédito que se le ofreció para comprar electrodomésticos, al retener y descontar cantidades no acordadas. Q23/201.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque su entidad bancaria le ha denegado la aplicación del Código de Buenas Prácticas Hipotecarias, que le permitiría pedir una moratoria, por no aportar la documentación solicitada. Expone que el único documento que le falta es aquel en el que no conste su pareja empadronada en el domicilio y que obtenerlo conlleva un proceso burocrático, por lo que solicita más plazo. Q23/297.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja por la negativa de las entidades bancarias a concederle un préstamo hipotecario. Expone que ha comprado un local con el objetivo de convertirlo en su vivienda, ya que, debido a su ubicación, es el lugar óptimo en el que vivir teniendo en cuenta su enfermedad y su situación personal. Añade que, sin embargo, al no tener cédula de habitabilidad todavía, los bancos se niegan a concederle el préstamo solicitado. Q23/324.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque ha interpuesto una reclamación para la devolución de gastos hipotecarios en la Unidad del Servicio de Atención al Cliente de su banco y ha recibido contestación en la que se le deniega dicha devolución. Q23/819.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- D) Otros**
- Dos ciudadanas formulan una queja por la situación que ambas están sufriendo en su vivienda, derivada de las filtraciones de agua procedentes del piso superior. Critican la falta de actuación de los inquilinos de dicho inmueble, así como las insuficientes medidas llevadas a cabo por parte de su aseguradora. Q23/644.
 - Asunto entre particulares.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Consorcio de Compensación de Seguros no ha dado respuesta ni ha actuado adecuadamente en relación con los daños producidos en el garaje de una comunidad de vecinos con ocasión de las inundaciones producidas por el desbordamiento del río Arga en Burlada/Burlata. Expone que dieron parte de los daños al Consorcio, quien ha estimado abonar a la comunidad una cantidad inferior a la valoración de los daños. Q23/761.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque un concesionario, durante el tiempo que su furgoneta, encontrándose aún en garantía, se estaba reparando, no le ha proporcionado un vehículo de sustitución ni ha querido negociar el alquiler de uno, al existir un documento firmado en el que se recoge que no podrán beneficiarse de un vehículo de sustitución los clientes que los destinen a servicio público, de modo que ha tenido que alquilar por su cuenta y riesgo otro coche que le permitiera seguir trabajando. Q23/82.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque en una clínica privada se le ha obligado a portar la mascarilla quirúrgica que se le ofrecía, pese a disponer ya de una propia homologada, bajo la amenaza de no prestarle atención médica. Refiere que ha dirigido diversas reclamaciones a la dirección de la clínica, pero que lo único que se le ha respondido es que el procedimiento llevado a cabo se basó en recomendaciones de Sanidad de Navarra. Q23/484.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja en la que denuncia las dificultades para solucionar un problema de funcionamiento de un robot-aspirador, así como la derivación de la empresa a un teléfono de pago para ponerse en contacto con el servicio técnico de dicha empresa. Q23/518.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque realizó una compra por internet y, al recibir el producto, se percató de que el mismo no funcionaba correctamente. Indica que ha realizado una reclamación a la empresa correspondiente, por el medio habilitado a tal efecto, pero que no ha obtenido respuesta. Q23/770.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras reclamar un defecto de fabricación en su vehículo, el fabricante únicamente se hace responsable del 15% del importe de la reparación, cantidad que no le contenta. Q23/914.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el toldo que fue instalado en la terraza de su vivienda se desplomó. Refiere que, afortunadamente, su mujer, sobre la que cayó el toldo, no sufrió daños, pero que, si bien se ocasionaron daños materiales en su terraza y en la fachada del edificio, la empresa se niega a hacerse cargo de los costes de la reparación. Q23/1013.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque, tras reclamar a una aerolínea el retraso de más de cinco horas que ha sufrido el vuelo internacional que tenían contratado, se encuentran disconformes con la cuantía de la compensación ofrecida por la compañía. Q23/1085.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra no le dispensó una correcta atención cuando solicitó información acerca del procedimiento judicial abreviado, tras no haberse aceptado por parte de la empresa con quien mantiene el conflicto el someterse al arbitraje para resolverlo. Manifiesta que no se le supo indicar datos como la cuantía permitida para esta demanda, siendo remitida al Palacio de Justicia. Q23/259.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.7. Contratos públicos.

En materia de contratos públicos se ha presentado la siguiente queja:

- Un ciudadano presenta una queja porque en las licitaciones de contratos públicos, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra fija en los pliegos unas condiciones tan elevadas que, en la práctica, imposibilitan a personas autónomas y a pequeñas empresas concurrir, restringiendo así la competencia. Hace referencia, por ejemplo, a la licitación por parte de la Fundación Baluarte de su servicio de diseño de materiales de comunicación. Q23/175.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que valore impulsar una modificación del artículo 16 de la Ley Foral de Contratos Públicos, referente a la exigencia de solvencia económica financiera, tendente a que, si se exige una cifra mínima anual de negocio, el parámetro comparativo sea un valor del contrato expresado también en términos anuales, con vistas a favorecer la mayor concurrencia y, en concreto, a trabajadores por cuenta propia y pequeñas empresas que pueden verse impedidos a participar.
Recomendar Departamento de Cultura y Deporte que, en los contratos que licite, evite la fijación de unas condiciones demasiado elevadas que restrinjan la competencia e impidan la concurrencia de trabajadores por cuenta propia y de pequeñas empresas, considerando que tal efecto se habría producido en el caso objeto de queja.

3.2.8. Covid-19.

En el año 2023 se presentaron 12 quejas relacionadas con la Covid-19.

4 de ellas se referían a expedientes sancionadores por no llevar mascarilla cuando era obligatorio portarla. 2 quejas mostraban su disconformidad con embargos practicados por entidades locales por sanciones por incumplimiento de normativa sanitaria que, a juicio de los autores de la queja, no habían sido correctamente notificadas. Otras 2 quejas mostraban su disconformidad con la falta de devolución del importe de las sanciones que se les había impuesto durante la vigencia del primer y segundo estado de alarma.

Se relacionan a continuación todas las quejas planteadas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le deniega la devolución de parte del importe abonado por la inscripción a un curso deportivo al que se le impidió acceder por no presentar el certificado de pauta vacunal completa, una PCR o test de antígenos negativos, o el certificado de recuperación. Considera que corresponde dicha devolución porque no se le prestó la actividad, porque no fue debido a una causa imputable a ella y por haber devenido nula la norma que exigía la aportación de la documentación. Q23/67.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha impuesto una sanción a su hijo de doce años por no hacer uso de la mascarilla cuando se encontraba en el interior de un vehículo con otras personas. Defiende que su hijo tiene diagnosticada una rinitis intermitente moderada que se puede ver agravada con la mascarilla, no obstante, pese a las alegaciones presentadas, el departamento estima que no queda acreditado suficientemente que concurra la excepción citada. Q23/155.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Salud, como consecuencia de no llevar la mascarilla dentro de un vehículo en junio de 2021, les ha tramitado sendos expedientes sancionadores que consideran que se han demorado en exceso. Critican también las cantidades de las providencias de apremio, que son distintas a las remitidas a sus compañeros pese a que se les sancionó a todos por los mismos hechos. Q23/219 y Q23/220.
 - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le ha notificado correctamente dos expedientes sancionadores, incoados por no portar la mascarilla obligatoria y por consumo compartido de bebidas alcohólicas en la vía pública. Indica que la dirección postal figuraba

- incompleta, por lo que ha interpuesto los correspondientes recursos de reposición contra las diligencias de embargo. Q23/252.
- Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado embargos, derivados de varias denuncias erróneamente notificadas por incumplimiento de medidas sanitarias implementadas para hacer frente a la Covid-19. Indica que es perceptor de la renta garantizada y que un embargo ejecutado es de una cantidad muy elevada, pese a haber firmado un acuerdo para pagar la deuda mediante pequeños pagos mensuales. Q23/415.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Gobierno de La Rioja le ha desestimado su solicitud de revocación de la sanción impuesta durante la vigencia del segundo estado de alarma. Defiende que su pareja recibió una denuncia similar que sí fue anulada por inconstitucional. Q23/531.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le devuelve el importe de la sanción que se le impuso durante la vigencia del primer estado de alarma, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos que restringían la libertad de circulación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Q23/731.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta suficientes medidas para asegurar la calidad del aire y la ventilación de las aulas en los centros educativos. Manifiesta que nos encontramos en el cuarto año académico en pandemia, y no se abren las ventanas en las aulas, no se mide el CO2, ni se ponen medidas mitigantes para un virus transmitido por aerosoles. Q23/781.
 - No se precia vulneración de derechos.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado a su hija un embargo derivado de una sanción erróneamente notificada, interpuesta en el segundo estado de alarma decretado con motivo de la Covid-19. Manifiesta que las notificaciones han sido realizadas a un domicilio antiguo, por lo que no han tenido conocimiento del expediente sancionador hasta la ejecución del embargo. Q23/1024.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque, como consecuencia de no abonar la prestación por ERTE que percibió indebidamente durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, se ha procedido al embargo de diversos bienes suyos. Manifiesta que no ha tenido conocimiento de los requerimientos de abono porque fueron comunicados a una dirección en la que ya no vive, y considera que no le corresponde el recargo extra ni pagar la nota de embargo, pues no fue culpa suya que la notificación fuera errónea. Q23/1083.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque no le fue notificada una sanción impuesta durante el periodo de incidencia de la Covid-19 por no llevar la mascarilla. Sostiene que la primera notificación que recibió fue la providencia de apremio, dos años más tarde. Por ello, presentó un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, quien ha desestimado su pretensión de dejar sin efecto la sanción impuesta. Q23/1193.
 - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

3.2.9. Cultura.

En materia de cultura se presentaron 9 quejas.

3 quejas se refirieron al Bono Cultural Joven. En concreto, los ciudadanos manifestaban las dificultades para presentar la solicitud, o para acceder a los beneficios y disponer del saldo. Todas ellas fueron remitidas al Defensor del Pueblo de España por ser el competente para supervisar la actuación del Ministerio de Cultura y Deporte.

Otra queja fue planteada por un ciudadano que manifestaba su disconformidad con que el acceso a la plataforma de préstamo de libros electrónicos (eBiblio Navarra) únicamente esté permitido para las personas residentes en Navarra y para quienes sean ciudadanos navarros y residan en el extranjero. A juicio del ciudadano esta conducta es contraria al Derecho de la Unión Europea por basarse en una discriminación por razón de nacionalidad y lugar de residencia.

También se han presentado quejas por la falta de concesión por el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo de un plazo de subsanación legalmente previsto en la fase de justificación del procedimiento de concesión de la subvención a la producción de artes escénicas y musicales a empresas y profesionales (Artem Pro), por la declaración de protección a la que se encuentra sujeta la vivienda de un ciudadano, lo cual le impide reformarla, o por la atención recibida por una trabajadora del Departamento de Cultura y Deporte.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Cultura y Deporte no le contestó a una instancia y a varios correos electrónicos en los que exponía las dificultades que tenía para presentar su solicitud del Bono Cultural Joven, no pudiendo finalmente presentarla en plazo. Q23/140.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por el peligro que supone para los niños y niñas la decoración metálica del planetario de Pamplona/Iruña. Indica que cerca se encuentran unos columpios, un colegio y una escuela infantil, lo cual acrecienta el riesgo de accidente. Q23/273.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la declaración de protección a la que se encuentra sujeta su vivienda, la cual le impide reformarla. Expone que, tanto él, como el antiguo propietario, desconocían que el edificio estaba catalogado, catalogación que se debe a una ventana tallada de madera que está destrozada. Indica que adquirió la vivienda para restaurarla, por lo que solicita la extinción de la declaración de protección. Q23/411.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no puede acceder a los beneficios del Bono Cultural Joven que ha solicitado, al parecer, por un problema con la aplicación y las pasarelas de pago. Indica que, sea cual sea el origen, está soportando las consecuencias de un error de la Administración y no se le presta la asistencia que necesita. Q23/660.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la atención recibida por una trabajadora del Departamento de Cultura y Deporte. Manifiesta cómo es interrumpida varias veces en la conversación telefónica que mantenían y en la cual acaba colgándole el teléfono, no respondiendo en las siguientes llamadas y no recibiendo la información que había pedido hacía dos semanas. Q23/851.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de su hijo de hacer uso del bono cultural joven del que es beneficiario. Expone haber encontrado obstáculos en el momento de modificar sus datos personales y disponer del saldo asignado. Crítica la atención telefónica que ha recibido al tratar de solventar la problemática. Q23/969.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo únicamente permite a las personas residentes en Navarra y a quienes sean ciudadanos navarros y residan en el extranjero, el acceso a la plataforma de préstamo de libros electrónicos (eBiblio Navarra), con exclusión del resto de personas. Considera esta conducta de la Administración contraria al Derecho de la Unión Europea por basarse en una discriminación por razón de nacionalidad y lugar de residencia. Q23/1108.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no le ha concedido el plazo de subsanación legalmente previsto en la fase de justificación del procedimiento de concesión de la subvención a la producción de artes escénicas y musicales a empresas y profesionales (Artem Pro). Indica que, tras concedérsele un determinado importe y realizarse un primer abono como pago a cuenta, entregó la documentación justificativa de la subvención. Añade que, sin embargo, posteriormente, sin serle otorgado un plazo de subsanación, el departamento ha desestimado algunos de los documentos, no siéndole abonada, por tanto, la cantidad total inicialmente concedida. Q23/1120.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

3.2.10. Deporte.

En materia de deporte se han presentado 11 quejas.

3 quejas estaban relacionadas con las instalaciones deportivas: una de ellas por la falta de material deportivo suficiente en el Complejo Deportivo Mendikur de Orkoien, otra solicitaba el incremento de la iluminación y la colocación de bancos para las personas que no hacen uso de las instalaciones de skatepark de Antoniutti, y otra porque se había colocado un candado en la puerta de acceso a la pista de atletismo de Altsasu/Alsasua, lo cual impedía al equipo de atletismo el uso de la misma.

2 quejas mostraban su disconformidad con la exclusión o la denegación de la relación definitiva de deportistas, técnicos y jueces de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra o la catalogación como deportistas de Alto Nivel de la Comunidad Foral de Navarra. Otra queja consideraba que el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo había concedido las medallas al mérito deportivo de forma no equitativa (26 a hombres y 5 a mujeres), vulnerándose la Ley Foral de igualdad entre Mujeres y Hombres.

Se relacionan a continuación todas las quejas en esta materia:

- Una ciudadana formula una queja porque el Complejo Deportivo Mendikur de Orkoien no cuenta con material deportivo suficiente para todas las personas que realizan las actividades. Q23/23.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque en una fotografía de la selección navarra femenina de rugby sub-16 aparecen las integrantes mostrando una bandera. Considera que la federación es la responsable de evitar cualquier tipo de manifestación política en eventos deportivos de menores de edad. Q23/61
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende las peticiones de mejora realizadas por las personas usuarias del skatepark de Antoniutti. Por un lado, la colocación de bancos para las personas que no hacen uso de las instalaciones, quienes ahora se sientan en las rampas generando situaciones peligrosas y, por otro, el incremento de la iluminación en la zona. Q23/198.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte le ha excluido de la relación definitiva de deportistas, técnicos y jueces de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra y, además, no le contesta a su solicitud de determinada documentación e información, necesarias para poder interponer un recurso de alzada frente a dicha exclusión. Q23/303.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte les deniega a sus hijas la catalogación como deportistas de Alto Nivel de la Comunidad Foral de Navarra. Indican que obtuvieron unos resultados deportivos que les hacen merecedoras de ser acreditadas como tal, sin perjuicio de que sean incluidas en la relación que anualmente elabora el Departamento, lo que les permitiría ya acceder a los beneficios inherentes a dicha condición. Q23/450.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Cultura y Deporte que, dado que no existe controversia en que las representadas por los autores de la queja reúnen los requisitos para ser acreditadas como deportistas de alto nivel, sin perjuicio de que sean incluidas en la relación de deportistas de alto nivel que, de acuerdo con el artículo 10.1 del Decreto Foral 9/2012, de 22 de febrero, por el que se regula el deporte de rendimiento y la relación de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra, el Departamento apruebe en el año 2024, se les acredite ya como deportistas de alto nivel a través de las resoluciones complementarias previstas en el artículo 10.2 del mismo Decreto Foral.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no le contesta a una instancia en la que solicita información sobre las actuaciones que se hayan llevado a cabo frente al coordinador de seguridad, por no aplicar éste ninguna medida tendente a cumplir con la normativa relativa al consumo de alcohol en determinadas zonas de El Sadar. Q23/513.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia le ha retirado los derechos de acceso a las instalaciones deportivas por no haber abonado las cuotas trimestrales durante las restricciones de la pandemia. Expone que se le exige realizar de nuevo el pago de la matrícula, lo cual considera un abuso, máxime teniendo en cuenta los motivos que llevaron a darse de baja temporal. Q23/548.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu ha privado al equipo de atletismo del uso de la pista de atletismo, al haber colocado un candado en la puerta de acceso sin previo aviso. Q23/822.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque, siendo usuaria del Complejo Deportivo de Aquavox San Agustín, se ha visto perjudicada por el cierre de parte de las instalaciones con motivo de la realización de obras. Solicita la adopción de las medidas necesarias para restaurarlas lo antes posible, que se proceda a rebajar su cuota hasta que pueda utilizarlas, que se le reintegre la cantidad correspondiente de las cuotas ya abonadas y que se proceda a su reubicación a otro centro de spa. Q23/855.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo ha concedido las medallas al mérito deportivo de forma no equitativa (26 a hombres y 5 a mujeres). Considera que se está vulnerando la Ley Foral de igualdad entre Mujeres y Hombres, pues se debe velar por el respeto al principio de igualdad entre mujeres y hombres en la organización y participación de eventos deportivos, así como en la concesión de premios y reconocimientos. Considera que ni el Instituto Navarro para la Igualdad, ni el Instituto Navarro del Deporte, han tenido en cuenta estos principios. Solicita que, en los próximos años, el reparto de los premios sea más equilibrado. Q23/1092.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el seguro federativo de su hijo le ha remitido al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para prestarle asistencia médica tras un accidente en un entrenamiento de baloncesto. Considera que, el abonar un seguro, debería conllevar la atención médica en un servicio diferencial, no saturado. No está disconforme con la asistencia médica prestada a su hijo en el sistema público, sino que cuestiona quién financia finalmente dicha asistencia, si el seguro federativo o el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Q23/1172.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.11. Derecho Civil Foral de Navarra.

En materia de Derecho Civil Foral de Navarra se ha presentado la siguiente queja:

- Una ciudadana formula una queja porque, tras la modificación de la ley 304 de la Compilación del Derecho Civil Foral de Navarra o Fuero Nuevo, se ha pasado de prever, para las sucesiones ab intestato (sucesiones sin testamento), el llamamiento de los parientes colaterales hasta el sexto grado, a prever el llamamiento de los parientes colaterales hasta el cuarto grado. Entiende que esta modificación discrimina la realidad de parentesco entre familiares de Navarra, impidiéndole, a pesar de ser prima segunda de la causante, suceder a la misma. Q23/369.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.12. Educación.

En materia de educación, en el año 2023, se han presentado 98 quejas.

18 de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, varias de las quejas hacían referencia a la falta de transporte escolar para el alumnado que reside en entornos rurales. Las familias denuncian que las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación no resuelven el problema, por cuanto se trata de un problema de disponibilidad horaria y de medios para llevar a sus hijos al colegio, sobre todo en entornos rurales, donde las distancias a los centros escolares son mayores. En esta materia, el Defensor del Pueblo de Navarra, haciendo referencia a la normativa de aplicación, ha indicado al Departamento de Educación que, en el caso de alumnos que residen en entornos rurales, se deben extremar las medidas tendentes a fomentar el acceso a niveles educativos superiores, y que la concesión de una ayuda económica puede no ser una medida suficiente al fin pretendido. Por ello ha sugerido al Departamento que organice el servicio de transporte escolar para dichos alumnos. Otras cuatro quejas fueron presentadas por familias de alumnado transportado (residentes en localidades adscritas al centro escolar distintas a la de ubicación del mismo) a las que, existiendo jornada continua en el centro al que acuden sus hijos, el Departamento de Educación les había retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Educación que revisase la decisión de suprimir el servicio de comedor

subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

17 quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. Entre ellas destacan las formuladas por varias familias a las que, a pesar del inminente comienzo del curso escolar, no se les había asignado a sus hijos e hijas centros de estudios. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir al Departamento de Educación que estudiase la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado finalizase antes de lo que estaba teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.

94 personas interpusieron una queja porque en la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña no se les había puntuado por su situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Tras presentar alegaciones frente a las listas provisionales, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña procedió a estimar las mismas, por lo que, al haberse solucionado la controversia conforme a lo pedido, se procedió al cierre de la queja. Asimismo, también se presentaron quejas por familias que, tras la estimación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las alegaciones realizadas por otras familias frente a las listas provisionales de las escuelas infantiles, habían perdido las respectivas plazas obtenidas para sus hijos.

Se han incrementado las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar. 4 fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación no adoptaba las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos en el centro educativo y otras 4 mostraban su disconformidad con el trato que estaban recibiendo por parte de los centros de estudios donde acudían sus hijos. En esta materia, tras hacer referencia a la normativa de aplicación (los artículos 4 y 17 del Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, la Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, y la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad) el Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar los informes remitidos por el Departamento de Educación en cada caso planteado, le ha recomendado al Departamento que continúe realizando un seguimiento de la situación de los alumnos que se han visto acosados, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndoles de posibles situaciones de acoso escolar.

También se han presentado 5 quejas relacionadas con las becas y ayudas al estudio. 3 de ellas, por la denegación del Ministerio de Educación y Formación Profesional de la beca de carácter general para el curso académico 2022/2023, otra por exigirle el reintegro de la beca concedida a su hijo, y otra porque en las becas predoctorales no se pondera la discapacidad, ni se incluye una reserva a favor de personas con discapacidad.

7 quejas versaron sobre los estudios universitarios. La mayoría de ellas se presentaron por la demora del Ministerio de Universidades en la homologación de estudios obtenidos en el extranjero.

Otras 5 quejas planteaban la posible vulneración del principio de gratuidad de la educación por el cobro por parte de centros escolares de aportaciones anuales, material escolar y salidas y actividades complementarias.

6 quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional.

3 quejas se relacionaban con la utilización de nuevas tecnologías por los alumnos. Entre ellas destaca una presentada por 7 personas que mostraban su disconformidad con la utilización de chromebooks y la apertura cuentas de Gmail sin su consentimiento.

3 quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. 2 quejas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Y otra mostraba su disconformidad con que, en la convocatoria del programa académico de curso completo en Francia, no se contemple una reserva específica de plazas para niños y niñas con necesidades educativas especiales

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Admisión a centros:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha negado a su hija el traslado a un centro educativo más próximo a su domicilio, al no haber concurrido al proceso ordinario de admisión dentro del plazo establecido. Defiende que se interesó por un cambio de

colegio cuando se confirmó el cambio de ubicación del CPEIP Víctor Pradera Paderborn, del barrio de la Milagrosa al barrio de Lezkairu, una vez finalizado el plazo de admisión de solicitudes. Q23/244.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, habida cuenta del cambio de ubicación del CPEIP Víctor Pradera Paderborn, permita al interesado, que reside en el barrio correspondiente al actual enclave del colegio, optar a un cambio de centro con vistas al próximo curso.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no permite, en el plazo de subsanación de las solicitudes de matriculación de segundo ciclo de educación infantil, la presentación de nueva documentación. Indica que se ven perjudicadas, por ejemplo, las familias que no han podido presentar el certificado de empadronamiento en plazo por no haberlo recibido a tiempo. Considera que ello vulnera la ley de procedimiento administrativo. Q23/304.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no admite a su hija mayor en el mismo centro en el que fue escolarizada el curso pasado la pequeña, al superarse la ratio por aula establecida normativamente. Indica que, si bien se le propone matricular a ambas en otro colegio, lo que desea es reagruparles en el centro al que acude la pequeña para facilitar la conciliación familiar. Solicita que se haga una excepción y que, de producirse bajas durante el curso, aunque no exista vacante, esas plazas se sustituyan con casos de especial relevancia como las reagrupaciones. Q23/347.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos familias presentan una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijos en primer curso de educación primaria para el curso 2023/2024, al existir únicamente un aula en ese grupo. Saben que hay otras dos familias interesadas en la matriculación. Reivindican su derecho a la elección de centro, por lo que solicitan que se abra una segunda línea. Q23/407.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por las dificultades para que su hijo con altas capacidades sea admitido en el IES Navarro Villoslada para cursar bachillerato internacional. Indica que este bachillerato no consta como alternativa oficial al formalizar la prematrícula, por lo que no tiene las mismas posibilidades de acceso que otro alumnado que reside en la zona. Q23/409.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en estimar su solicitud de cambio de centro escolar para su hijo. Indica que realizó la matriculación en tiempo y forma, habiéndole sido notificado que el menor se encuentra en lista de espera y que podría producirse el cambio hasta dos semanas después de iniciarse el curso escolar. Solicita que se le matricule en un centro de los solicitados, por cuanto ni la metodología ni el proyecto educativo del colegio actual le conviene, y que se materialice el cambio antes del inicio del curso. Q23/694.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque los trámites de matriculación para el nuevo alumnado de ESO y Bachiller se dilatan dos semanas de forma innecesaria, como consecuencia de las fiestas de San Fermín y de un deficiente sistema de cruce de solicitudes en las bases de datos. Considera que ello genera un perjuicio moral para los menores, que permanecen a expensas de saber en qué centro cursarán sus estudios. Q23/700.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que estudie la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato finalice antes de lo que actualmente está teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.

- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades para solicitar el cambio de centro educativo por circunstancias excepcionales de su hija, debido a la imposibilidad de obtener un informe psicológico en la sanidad pública. Manifiesta que ya disponen del informe del centro escolar también exigido, pero que el psicológico se les está denegando por la necesidad de realizar previamente un seguimiento a la menor. Critica que el Departamento de Educación, ante la negativa del Departamento de Salud de elaborar dicho informe, no acepte un informe realizado en un centro privado. Q23/704.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado la solicitud de traslado de su hijo a otro centro educativo para cursar educación secundaria, al no haber aportado sentencia judicial. Solicita que, entretanto se resuelve el desacuerdo entre los progenitores en sede judicial, se permita la matriculación a su hijo en el centro educativo elegido ya que es la progenitora que tiene atribuida la custodia. Q23/734.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a muchos niños y niñas en primer curso de educación secundaria del IES Basoko para el curso 2023/2024, considerando necesaria la apertura de una nueva línea. Q23/741.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias ciudadanas presentan cinco quejas porque el Departamento de Educación no ha asignado a sus hijos e hijas centro de estudios de bachiller en Tudela, pese al inminente comienzo del curso. Añaden que ello origina problemas, incertidumbre y preocupación en las familias. Q23/788, Q23/789, Q23/790, Q23/791 y Q23/795.
 - Q23/788 y Q23/790: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que estudie la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato finalice antes de lo que actualmente está teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.

- Q23/789, Q23/791 y Q23/795: Quejas solucionadas durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque su hijo ha quedado en lista de espera para estudiar bachiller, por el hecho de provenir de un modelo lingüístico distinto. Expone que no le ha quedado otra opción que elegir realizar una formación profesional. Q23/832.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no escolariza a su hija mayor en el mismo centro que sus dos hermanas menores. Critican que han intentado su matriculación en dicho centro durante siete cursos seguidos, alegando la reagrupación familiar, el derecho a la elección de centro y a dar a sus hijas una educación similar, sin éxito. Solicitan que se module la norma referente a la ratio y se contemplen los casos de reagrupación familiar. Q23/1054.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- B) Atención al alumnado con necesidades educativas especiales:**
 - Una ciudadana presenta una queja porque un centro educativo no ha adoptado a lo largo de todo el proceso de aprendizaje de su hijo las medidas adecuadas para atender las necesidades educativas especiales que este tiene. Critica que no ha habido coordinación entre profesionales y que las adaptaciones curriculares han sido deficientes. Considera que la actuación del Departamento de Educación, conocedor de la situación de su hijo, ha sido insuficiente. Solicita, aunque finalmente se ha visto obligada a cambiarle de centro, una investigación de lo ocurrido y que se aborde de manera integral el proceso de diagnóstico y adaptación de las necesidades del alumnado. Q23/576.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja por la que reclama apoyos educativos y ajustes para su hijo, alumno con necesidades educativas especiales, y que el centro elimine las adaptaciones curriculares significativas (ACS) que se están adoptando en determinadas asignaturas, que únicamente le ocasionan situaciones de discriminación. Q23/629.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Recomendar al Departamento de Educación que proceda a finalizar la evaluación psicopedagógica al alumno, y, en base a la misma, adopte las medidas educativas más adecuadas para atender las necesidades del alumno, valorando, especialmente, vista la postura de la familia del menor, revisar las adaptaciones curriculares significativas actualmente aplicadas y sustituirlas por adaptaciones curriculares de acceso.

- Un ciudadano interpone una queja por la necesidad de establecer una reserva específica de plazas para niños y niñas con necesidades educativas especiales en la convocatoria del programa académico de curso completo en Francia. Manifiesta que ha presentado una solicitud al Departamento de Educación en este sentido, no habiendo recibido contestación. Q23/1012.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- C) Becas y ayudas:**
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le ha denegado a su hijo la beca de carácter general para el curso académico 2022/2023 para estudiantes

que cursen estudios posobligatorios, al superar los umbrales de renta. Defiende que las condiciones económicas son las mismas, que únicamente ha cambiado el régimen de custodia, de individual a compartida. Q23/232.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Consejería de Educación del Gobierno del Principado de Asturias le requiere el reintegro de la beca concedida a su hijo, dirigida a alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, al haber comprobado que está escolarizado en un centro donde tiene cubiertos los servicios de reeducación pedagógica y reeducación del lenguaje. Defiende que en otras comunidades autónomas sí se concede la beca, aunque se esté escolarizado en modalidad combinada. Q23/332.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le ha denegado a su hija la beca de estudios para el curso 2022/2023, al computar como mayor patrimonio la subvención al alquiler que tienen reconocida. Expone que ha presentado un escrito de alegaciones trasladando su disconformidad con el cálculo, que ha sido denegado. Q23/701.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque, contrariamente a lo que exige la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, y a lo que ocurre en otras Comunidades Autónomas y en el Estado, en las becas predoctorales convocadas mediante la Resolución 974E/2023, de 25 de julio, de la Directora General de Universidad, no se pondera la discapacidad, ni se incluye una reserva a favor de personas con discapacidad. En su caso, presentó la solicitud y, pese a que pidió que se tuviera en consideración su grado de discapacidad, este no fue tomado en cuenta. Q23/1021.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#)– No aceptada.

Sugerir al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital que adopte las medidas precisas para que en futuras convocatorias de Ayudas Predoctorales para la realización de programas de doctorado de interés para Navarra se reserve un número de las mismas a personas con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por 100.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes le ha denegado una parte de la beca para estudiantes que cursan estudios postobligatorios (2023-2024), concretamente las cuantías ligadas a la renta y a la residencia, al formar una unidad familiar independiente. Expone que únicamente le ha sido concedida la beca por el concepto de matrícula. Critica que la convocatoria no contempla que las personas que viven solas, aun de manera precaria, tienen derecho a mantener su lugar de residencia a la vez que buscan invertir en cualificación. Q23/1134.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- D) Convivencia y acoso escolar:**
- Dos ciudadanos presentan una queja por la situación de su hijo, alumno con necesidades educativas especiales, en el instituto, tras un incidente en el que se vio implicado con otro alumno. Indican que, considerada la conducta por parte del centro como gravemente perjudicial para la convivencia, se ha aplicado una medida educativa con la que no se encuentran conformes. Critican la posible medida de limitación de acceso a uno de los progenitores al centro escolar. Consideran que no se está garantizando la debida adaptación de su hijo, acorde a sus necesidades. Q23/316.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que revise la forma en que se están realizando las adaptaciones requeridas por el hijo de los interesados.

Sugerir al Departamento de Educación que inste a que el centro en que cursa sus estudios el hijo de los interesados se coordine con el centro sanitario en que recibe la intervención terapéutica relativa al trastorno de aprendizaje que padece.

Recomendar al Departamento de Educación que, dado que en un documento remitido a unos terceros se contiene información sobre el grado e intensidad de las adaptaciones que requiere tanto el hijo de los interesados como una compañera de éste, identificándose a ambos por sus nombres, investigue lo sucedido y adopte las medidas precisas para evitar hechos análogos en lo sucesivo.

- Dos ciudadanos presentan una queja por la situación de acoso escolar que sufre su hijo en el instituto. Exponen que, pese a haber interpuesto denuncias policiales y a reunirse con la dirección del centro y con inspección de educación, el problema, lejos de solucionarse, se ha agravado, lo cual está afectando de manera muy negativa en la salud del niño. Q23/382.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que siga trabajando, en coordinación con el resto de profesionales intervinientes, para que el alumno pueda reincorporarse al centro escolar, adoptando aquellas medidas que sean necesarias para garantizar su seguridad y protección.

Sugerir al Departamento que, analice la posibilidad de prestar atención psicológica especializada al alumnado involucrado en casos de acoso escolar, bien por profesionales del propio Departamento de Educación, o en coordinación con el Departamento de Salud o, incluso, con la participación del Colegio Oficial de Psicología de Navarra.

- Una ciudadana formula una queja por la situación que sufre su hijo en el instituto a causa de un profesor del centro. Expone que son continuos los episodios en los que el docente muestra faltas de respeto hacia el menor. Solicita que se adopten todas aquellas medidas que favorezcan el clima de convivencia en el grupo. Q23/446.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que realice un seguimiento de la situación del menor y adopte las medidas que sean precisas para protegerle de toda agresión física, emocional, moral o de cualquier otra índole, potenciando al mismo tiempo el contacto y la información con la interesada.

- Varias familias formulan una queja porque un alumno del centro educativo viene denunciando unos hechos de acoso escolar en los que presuntamente se encuentran implicados sus hijos. No están conformes con la gestión de dicho conflicto por parte del propio centro y del Departamento de Educación. Q23/569.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Educación el deber de facilitar a los padres, madres o representantes legales, toda la información sobre el proceso de aprendizaje y la integración socioeducativa de sus hijos e hijas, incluyendo la relativa a aquellos hechos presuntamente infractores o perjudiciales para la convivencia que se les impute y de los que se les considere responsables.

- Una ciudadana formula una queja porque el centro educativo al que acude su hija no ha aplicado medidas suficientes ante la situación de acoso escolar que sufre y la agresión de la que fue víctima. Cree que se ha activado el protocolo correspondiente, pero, en caso de ser así, no se le ha notificado y es deficiente. Considera inadmisibles que las familias de los acosadores no tengan conocimiento ni del acoso, ni de la agresión, así como que la orientadora del centro afirme que su hija se ha retractado de su versión inicial. Q23/635.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que continúe realizando un seguimiento de la situación de la alumna en el curso 2023/2024, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndole de posibles situaciones de acoso escolar, y facilitando información a la autora de la queja sobre dicho proceso de integración socioeducativa de su hija.

- Una ciudadana formula una queja por la situación de acoso por parte de una alumna hacia su hija durante el último curso escolar y las diferentes situaciones acaecidas, tanto dentro como fuera del centro escolar. Muestra su preocupación y solicita un entorno lo más estable posible para su hija, proponiendo que por parte del centro escolar se solicite a la Comisión de Escolarización el cambio de centro escolar de la otra alumna. Q23/647.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que continúe realizando un seguimiento del compromiso firmado por las dos alumnas, permaneciendo vigilante de que no se produzca ningún conflicto o agresión entre ambas, y adoptando las medidas que sean precisas para proteger a la hija de la autora de la queja.

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el procedimiento ordinario incoado a su hijo ante conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, ni con su expulsión del colegio, tras un incidente ocurrido en los vestuarios. Niega los hechos de los que se acusa a su hijo y, además, considera que el trato que le fue dispensado por parte del equipo directivo del centro fue inadecuado. Q23/682.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el centro escolar al que acude su hijo le ha incoado un procedimiento sancionador por llevar un petardo. Señalan que su hijo no tuvo participación en los

hechos que motivaron la sanción. Indican que no fue él quien introdujo el petardo en el centro, sino que fue otro menor. Q23/906.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos interponen una queja por la situación de acoso escolar sufrida por su hija en el centro educativo. Critican que la única solución que se les dio fue el cambio de clase o de colegio. Si bien finalmente optaron por esta última opción, no se le ha permitido realizar un examen de recuperación. Manifiestan que ni el Departamento de Educación ni el colegio les da acceso al protocolo de acoso escolar activado. Q23/930.
- Queja solucionada durante la tramitación.

E) Educación primaria:

- Las familias de tercer curso de educación infantil del colegio Escuelas Pías de Tafalla interponen una queja por la necesidad de abrir una segunda línea en el primer curso de educación primaria para el curso 2023/2024. Indican que ello permitiría la matriculación de nuevo alumnado y garantizar la atención individualizada que cada estudiante necesita. Q23/386.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un colegio público formula una queja porque el Departamento de Educación no responde a una solicitud de medios personales extraordinarios para el curso 2023/2024, lo cual está repercutiendo negativamente en la salud laboral y en el desarrollo de la labor docente. Manifiesta que ello, por ejemplo, impide continuar con la preparación del próximo curso y confeccionar la plantilla, y produce angustia a las familias. Q23/488.
- Queja solucionada durante la tramitación.

F) Educación secundaria, bachiller y formación profesional:

- Un ciudadano formula una queja porque no se le facilita información sobre la matriculación y el desarrollo académico de su hija. Denuncia que no se solicitó su autorización para el cambio de centro escolar, que se le oculta todo lo relevante a su formación y que no mantiene contacto con su tutor. Q23/270.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque los criterios establecidos por el Departamento de Educación en la convocatoria del Programa Académico en Francia, curso 2023/2024, dificultan a su hija ser beneficiaria del mismo. Indica que se da prioridad al alumnado que cursa francés en el colegio respecto de aquel que no lo hace, si bien, como ocurre en el caso de su hija, este último podría acreditar de otro modo que tiene conocimientos del idioma. Q23/116.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de finalizar las prácticas de la formación profesional que ha cursado. Expone que, a raíz del ambiente existente en la empresa en la que estaba realizando dichas prácticas, el cual estaba causándole distintos problemas físicos y psíquicos, no pudo finalizarlas, faltándole para ello únicamente ocho días. Solicita que se le conceda una solución para realizar las horas restantes y que se le indemnice por verse obligada a ir a Barcelona donde se oferta un título similar. Q23/94.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, teniendo en cuenta las circunstancias en que se produjo la renuncia a continuar haciendo las prácticas en la empresa asignada, se le ofrezca a la interesada la posibilidad de completar el tiempo restante preciso para superar el módulo de prácticas en una empresa diferente de aquella, la cual pueda ser propuesta por la interesada al Departamento o, en su defecto, ofrecida por el propio Departamento.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de traslado de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Corella a la de Pamplona/Iruña, al no existir plazas vacantes. Expone que su solicitud trae causa de los problemas anímicos y económicos que su estancia en Tudela le está causando. Q23/103.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- El alumnado de primer y segundo curso del grado medio de Confección y Moda formula una queja porque el Departamento de Educación no ha incluido el grado superior en la oferta de ciclos de grado superior para el curso 2023/2024, impidiéndoles la continuidad de los estudios. Q23/366.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la exención del ámbito de comunicación en euskera en las pruebas de acceso a un ciclo formativo de grado medio, pese a estar en posesión del título EGA que acredita suficientemente esta competencia lingüística y conocimiento de la lengua. Q23/401.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- G) Enseñanzas universitarias:**
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Universidades se demora en homologar su titulación universitaria en Ciencias del Deporte obtenida en Colombia, pese a haber transcurrido diecisiete meses desde la solicitud. Expone también las dificultades para acceder a la sede electrónica del Ministerio utilizando su pasaporte. Q23/322.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Universidades se demora en homologar su titulación universitaria extranjera en Enfermería. Expone que en 2020 formalizó la solicitud y que ha tratado de contactar con el ministerio, sin éxito. Añade que esta tardanza le está causando un grave perjuicio por la imposibilidad de trabajar. Q23/363.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Universidades se demora en homologar su título extranjero de Enfermera. Necesita que se resuelva favorablemente su solicitud para poder iniciar cuanto antes el desempeño de su profesión. Acepta que se expida una resolución favorable condicionada a la realización de prácticas tuteladas, pero que esta no tarde, para así poder formalizar la matrícula de la mismas en la Universidad Pública de Navarra. Q23/364.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Universidades no le ha reintegrado la tasa de homologación de títulos universitarios cobrada indebidamente. Manifiesta que se le realizaron tres cobros del mismo importe, por lo que presentó una reclamación hace más de cuatro meses que todavía no ha sido contestada. Q23/408.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra (UPNA) no le ha adjudicado plaza en el Máster Universitario de Profesorado de Educación Secundaria, por considerar que sus estudios de grado en Nutrición Humana y Dietética no son afines a la especialidad de procesos sanitarios, por la cual solicitó acceder al Máster. Expone que, de acuerdo con la normativa del Departamento de Educación, su grado está autorizado para impartir clases de biología y de formación profesional sanitaria. Le resulta incomprensible que una universidad pública conculque su derecho a cursar estos estudios, viéndose obligada a realizarlos en una universidad privada con el gasto que ello conlleva. Q23/495.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra cobra, a quienes han realizado las pruebas de acceso a la universidad antes de 2011, una tasa para la expedición del certificado en papel y una tasa adicional para su digitalización. Lo considera discriminatorio respecto a quienes han realizado las pruebas a partir de ese año, por cuanto no es necesario el abono de ninguna cantidad, sino que basta con descargar la tarjeta PAU/EVAU desde el portal web de la universidad. Q23/559.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque ha contactado con diversas universidades privadas ya que es voluntad de su hijo comenzar los estudios del Grado en Medicina, y no está conforme con los diferentes procesos de selección y acceso a estudios de los que ha tenido conocimiento. Q23/627.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- H) Escuelas oficiales de idiomas y estudios de música:**
 - Un ciudadano formula una queja porque la prueba de comprensión de textos orales del examen de nivel C2 de inglés de la convocatoria extraordinaria de septiembre de 2022 de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona/Iruña, tuvo un diseño contrario a la normativa vigente, ya que, al estar constituida por un número impar de elementos a los que no era posible evaluar otorgándoles fracciones de unidad, era matemáticamente imposible obtener un 50 por 100 de la puntuación. Q23/249.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que, a fin de evitar en el futuro situaciones análogas, vele porque, para considerarlas superadas, el diseño de las pruebas de idiomas no derive en la práctica en la fijación de unos umbrales superiores a los previstos en el artículo 4.4 del Real Decreto 1/2019, de 11 de enero, por el que se establecen los principios básicos comunes de evaluación aplicables a las pruebas de

certificación oficial de los niveles Intermedio B1, Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2 de las enseñanzas de idiomas de régimen especial.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia ha cobrado a su familia la matrícula de la escuela municipal de música y ha girado los recibos correspondientes, sin tener en cuenta su condición de residentes ni de familia numerosa, pese a haber acreditado que el cambio de domicilio y empadronamiento en Zizur Mayor/Zizur Nagusia se produjo antes del inicio del curso académico. Q23/436.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Escuela Oficial de Idiomas le ha denegado la posibilidad de realizar el examen de euskera B2.2, al tratarse de un nivel superior al que se encuentra matriculado y no haberse inscrito por libre. Critica haber recibido información errónea por parte de una profesora. Expone que presentó una instancia en el Departamento de Educación, pero no ha obtenido respuesta y la fecha del examen es inminente. Q23/462.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, a fin de evitar situaciones análogas a la presente, adopte las medidas precisas para asegurar que el profesorado de la Escuela de Idiomas, en cuanto figura de referencia del alumnado, reciba información sobre las cuestiones básicas de índole administrativa que éste le puede plantear, así como para que, cuando el alumnado plantee una cuestión específica que no pueda responder con certeza, le remita a quién pueda hacerlo.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain segrega por lengua (castellano y euskera) los grupos de la escuela de música. Expone que, en consecuencia, se ha reducido la duración de las clases por ser menor el número de alumnado en cada grupo, y hay determinados grupos que no llegan a formarse, de modo que, por ejemplo, su hijo tiene que acudir al grupo de euskera sin tener el nivel adecuado para ello. Q23/638.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la calificación obtenida por su hija en la prueba instrumental perteneciente a la prueba de acceso a las enseñanzas artísticas superiores de música en el Conservatorio Superior de Música de Navarra. Critica la discreción de la evaluación del tribunal y solicita una revisión. Q23/811.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, a fin de evitar la indefensión de los aspirantes ante la eventual impugnación de la puntuación otorgada en las pruebas de acceso al Conservatorio Superior de Música, adopte las medidas precisas para que se graben las pruebas que no tengan un formato escrito.

I) Evaluación de alumnos:

- Un ciudadano presenta una queja porque considera que los recientes resultados de la Evau muestran un claro sesgo alcista para los centros de enseñanza públicos respecto a las calificaciones medias de los centros. Por ello, solicita un estudio de los resultados en los centros públicos. Q23/639.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Inspección Educativa no ha dado contestación a las solicitudes de información que ha presentado, en calidad de docente, relativas al procedimiento de revisión de calificaciones finales seguido a instancia de dos alumnos. Habiéndose modificado las notas de estos dos alumnos, considera que se debería recalificar por los mismos procedimientos al resto del alumnado porque resultan más beneficiosos. Q23/762.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que responda a la solicitud del autor de la queja, relativa a la revisión de su evaluación a varios alumnos y a los criterios finalmente seguidos para la calificación, y que facilite a aquel información a este respecto.

- Un ciudadano interpone una queja porque considera que algunos contenidos del curso para el profesorado del Programa Skolae que realizó, hacen referencia a cuestiones que invaden su intimidad personal y familiar. Además, no está conforme con las calificaciones obtenidas en el curso, pues se le calificó con una nota muy baja en la segunda de las actividades, lo que ha determinado que su nota media final haya sido inferior al 8 requerido para superar el curso. Q23/109.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

J) Gratuidad:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no actúa ante graves irregularidades cometidas por centros educativos concertados, donde presuntamente se utilizan métodos coercitivos sobre el alumnado cuyas familias no han satisfecho las cuotas voluntarias o se cobran cantidades abusivas por una matrícula que, en teoría, es gratuita. Q23/491.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el colegio público en el que están matriculadas sus hijas no aplica las medidas establecidas para las familias incluidas en el censo de alumnado en situación de vulnerabilidad socioeducativa. Expone que, pese a cumplir con los requisitos para beneficiarse de las exenciones en el abono de la aportación anual, del material y de las salidas y actividades complementarias, el centro educativo le requiere los pagos reiteradamente, lo cual ha generado una situación angustiosa para sus hijas, quienes se han visto excluidas de diversas actividades por este motivo. Q23/557.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que se considere a las hijas de la interesada alumnado en situación de vulnerabilidad socioeducativa, con efectos desde su ingreso en el centro educativo en que se encuentran actualmente escolarizadas, y, en consecuencia, que no se les cobren o se les devuelvan las cantidades económicas a las que se alude en la queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque, debido a la imposibilidad de hacer frente a los pagos del centro escolar, además de la pérdida de la condición de socia cooperativista, sus hijas ya no pueden participar en ninguna de las actividades complementarias del centro, aunque se ofrece a pagar el importe correspondiente, con el consecuente aislamiento y señalamiento de las menores. Critica que se llegó incluso a poner en duda la escolarización de su hija en el segundo curso de bachillerato internacional, pese a ser matriculada previamente. Se plantea si la adquisición de la condición de socia cooperativista con la matriculación de sus hijas vulnera el principio de gratuidad. Q23/728.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado el recurso de alzada interpuesto contra la desestimación de su solicitud de inclusión del alumnado de un centro educativo privado de Pamplona/Iruña en el Programa de Gratuidad de los Libros de Texto. Q23/994.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja por el cobro del material escolar de aula y fotocopias de sus hijos en un colegio público. Solicita que cese dicho cobro y que se le devuelvan las cantidades que ha abonado por este concepto hasta la fecha. Q23/998.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- K) Instalaciones escolares:**
- Un ciudadano formula una queja por el riesgo que supone para la seguridad e integridad de los menores, el deficiente estado en el que se encuentran las instalaciones de la escuela infantil Niño Jesús de Corella, cuya gestión está asumida por el Gobierno de Navarra. Q23/751.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja por la situación en que se encontraba al inicio del curso escolar 2023/2024 (mediados de agosto), la escuela infantil Santa Teresa, ubicada en el barrio de la Txantrea de Pamplona/Iruña, de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por las obras que se estaban realizando en sus instalaciones. Manifiesta que la presencia de máquinas, cables y polvo ponía en riesgo la salud e integridad de los menores. Solicita no abonar la cuota de agosto correspondiente. Q23/794.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que vele por que las obras de adecuación, conservación o mejora de las escuelas infantiles se realicen, en lo posible, fuera del periodo lectivo, por las potenciales molestias e, incluso, riesgos que pueden generar.

- Una ciudadana interpone una queja por las condiciones que sufre el personal y los niños y niñas de la escuela infantil de San Jorge durante las olas de calor. Expone que las aulas alcanzan los 30°C de temperatura y que no disponen de un sistema de aire acondicionado o ventilación especial, tan solo de un único ventilador eléctrico para las seis aulas de la escuela. Q23/814.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que inspeccione las instalaciones de la Escuela Infantil San Jorge y adopte las medidas que sean necesarias para paliar los efectos de las altas temperaturas en las

aulas con el fin de garantizar el bienestar de los menores y del personal encargado de la prestación del servicio.

- Un ciudadano presenta una queja por la celebración de una comida popular de más de 2.000 personas en el patio y zona de recreo del CPEIP Camino de Santiago de Zizur Mayor/Zizur Nagusia en horario lectivo, sin ningún tipo de preaviso a las familias del alumnado. Considera que ello ha supuesto diversas irregularidades e incumplimientos normativos en materia de legislación educativa y de protección de menores. Q23/870.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia que se abstenga en lo sucesivo de celebrar o promover comidas populares en instalaciones educativas en horario lectivo, pues durante éste únicamente pueden llevarse a cabo en aquellas actividades educativas.

L) Nuevas tecnologías:

- Varias familias presentan una queja porque sus hijos e hijas utilizan en el centro escolar chrombooks y se les están abriendo cuentas de Gmail, sin su consentimiento. Solicitan que el Departamento de Educación desarrolle su propia plataforma digital, desarrollando las aplicaciones correspondientes, trabajando la vía del software libre, garantizando la privacidad del alumnado, solicitando los permisos necesarios y tomando las decisiones pedagógicamente adecuadas acordes al rango de edad. Q23/265.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una instancia en la que solicita información sobre la obligatoriedad de descargarse todas las aplicaciones no oficiales utilizadas en el centro escolar al que acude su hija. Indica que el departamento ya dispone de la plataforma Educa, por lo que solicita que las comunicaciones con el centro sean a través de esta vía. Q23/539.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro educativo al que acude su hijo exige a las familias la adquisición de un ordenador específico y caro, impidiendo al alumnado utilizar uno distinto. Además de considerar que se están implementando herramientas digitales para el aprendizaje a una edad demasiado temprana, estima que su coste es excesivo. Q23/616.
 - Queja investigada – Solucionada durante la tramitación – Reabierto – Resolución emitida en 2024
- Pendiente de respuesta.

M) Primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):

- Una ciudadana interpone una queja porque, al matricular a su hijo en una escuela infantil, el baremo para acceder al turno de castellano era más alto y no han obtenido plaza. Indica que, de haber escogido el turno de euskera, sí tendría concedida la plaza, pero que en el formulario de solicitud hay que escoger una opción. Considera que no se garantiza el derecho de acceso a los servicios públicos en condiciones de igualdad. Q23/430.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varias familias interponen una queja porque han resultado afectadas por la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña. Indican que no se les ha puntuado por situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Defienden que en la Guía de inscripción no se especificaba claramente la necesidad de aportar dicho documento, por lo que entendieron que se comprobaría de oficio. Por otra parte, denuncian que en las listas publicadas constan los datos personales de los menores (nombres, apellidos, escuela y grupo asignados). Q23/454.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque ha resultado afectada por la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña. Indica que no se le ha puntuado por situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral, y que sus hijas mellizas han sido asignadas a escuelas infantiles diferentes, lo cual dificulta mucho la conciliación. Q23/465.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Tres familias formulan una queja porque sus hijas han sido excluidas de las listas provisionales de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña, al no haber presentado los certificados de nacimiento. Defienden que no se les informó claramente de la necesidad de aportar dicho documento una vez nacieran sus hijas y que tampoco se menciona en las instrucciones facilitadas. Q23/485.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Un grupo de cuidadoras de una escuela infantil interpone una queja porque es necesario reducir el número de niños y niñas dentro de una misma aula. Consideran que, pese a cumplirse el ratio de número de niño/a por educadora y la normativa de espacios, se está viendo afectado su trabajo y el propio desarrollo de los menores. Señalan que esta situación se agrava especialmente en el tiempo de acogida, no pudiendo atender de una manera individualizada a cada menor. No creen que el incremento del personal sea la solución, sino una disminución del alumnado. Q23/520.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Educación que, en relación con la escuela infantil Hello Azpilagaña, valoren adoptar medidas de mejora de las condiciones del centro, de forma que se reduzca el número de alumnos por aula actualmente existente en el mismo.

- Una ciudadana y un ciudadano presentan dos quejas porque, tras la estimación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las alegaciones realizadas por otras familias frente a las listas provisionales de las escuelas infantiles, han perdido las respectivas plazas obtenidas para sus hijos. Denuncian que el ayuntamiento ha admitido documentación aportada fuera de plazo, documentación que ha influido considerablemente en la baremación. Indican que, en consecuencia, familias con plazas adjudicadas que habían aportado todo correctamente, se han quedado fuera en las listas definitivas sin un plazo para alegar. Q23/601 y Q23/651.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el horario de la escuela infantil de Artica no se adapta a las necesidades de los progenitores, imposibilitando la conciliación laboral de las familias. Indica que el periodo de permanencia es de únicamente siete horas, por lo que, en su caso, que ambos trabajan fuera de Pamplona/Iruña, resulta imposible compatibilizar si no se amplía el horario. Q23/646.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento Berrioplano/Berriobeiti que estudie la posibilidad de ampliar el horario de sus escuelas municipales, a fin de que éste se adapte en mayor medida a las eventuales necesidades de las familias.

- Una ciudadana interpone una queja para que su hija, admitida en el aula 0 y 1 de euskera de una escuela infantil, sea cambiada al aula de 1 y 2 años de la misma modalidad lingüística. Expone que comparte clase con niños y niñas de hasta dieciocho meses menos y que es la única alumna en esa clase a quien le correspondería por edad estar en la de mayores. Critica que prevalece el criterio del ratio por educador/a respecto del criterio pedagógico de la escuela. Q23/675.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la publicación del listado definitivo de admitidos y admitidas en las escuelas públicas infantiles de Pamplona/Iruña. Además, manifiesta su disconformidad con un criterio aplicado en el procedimiento de admisión, según el cual, por haber formalizado una matrícula en el centro correspondiente a su segunda opción en el orden de preferencia, ha quedado sin efecto la primera opción de centro educativo, resultando que, tras la rebaremación que ha tenido lugar, han accedido a este último alumnos y alumnas con menor puntuación. Q23/926.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja en la que pone de manifiesto el riesgo que entraña para los y las menores, las piedras de los patios de las escuelas infantiles públicas de Navarra, y solicita su retirada. Q23/1140.
 - Queja no admitida por ser anónima.

N) Servicios de transporte y comedor escolar:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación va a suprimir el transporte escolar de su hija de Buñuel a Tudela y, según se les ha indicado, no podrá disponer de él hasta Bachiller. Q23/296.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no presta servicio de transporte escolar a su hijo desde su domicilio, sito en un caserío en las afueras de Goizueta, hasta el IES Amazabal de Leiza. Expone que es recogido en la plaza del pueblo, por lo que se ve en la obligación de llevarlo ella personalmente y dejar a dos menores solos en casa. Q23/398.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que adopte las medidas necesarias para garantizar que el hijo de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar organizado desde su domicilio.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar al alumnado residente en las localidades de Fitero, Corella y Cintruénigo que cursa Formación Profesional en horario de tardes en el CIP ETI de Tudela. Indica que hay más de cincuenta estudiantes en esta situación. Q23/506.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que organice un servicio de transporte escolar para el alumnado de Fitero, Corella y Cintruénigo que acude en horario de tarde al CIP ETI de Tudela.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no presta a su hijo y a otro niño, que residen en Pamplona/Iruña y están escolarizados en Sangüesa/Zangoza, el servicio de transporte escolar. Manifiesta que hasta el momento han dependido de otras personas, pero ahora tienen que buscar una alternativa para el trayecto de ida. Indica que una ayuda económica no soluciona el problema. Tiene conocimiento de que un autobús de una empresa privada hace el recorrido vacío hasta Sangüesa/Zangoza, pero el departamento le remite a la compañía. Q23/542.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos familias interponen una queja porque el Departamento de Educación no les presta a sus hijos pequeños los servicios de transporte y comedor escolar, por no estar matriculados en su centro de referencia. Indican que es diferente el centro de referencia entre sus hijos mayores y pequeños por una modificación sobrevenida de la zonificación escolar, habiendo optado por matricularles juntos para favorecer la conciliación familiar. Solicitan que los menores tengan derecho a transporte escolar y a la beca de comedor al igual que sus hermanos mayores. Q23/589.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que, por los motivos señalados, reconozca a todos los hijos de los interesados el derecho a transporte escolar y a beca de comedor.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar al alumnado residente en las localidades de Fitero, Corella y Cintruénigo que cursa Formación Profesional en horario de tardes en el CIP ETI de Tudela. Indica que la ayuda individualizada que se les concede no soluciona el problema. Q23/746.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que organice un servicio de transporte escolar para el alumnado de Fitero, Corella y Cintruénigo que acude en horario de tarde al CIP ETI de Tudela.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija el transporte escolar desde Fustiñana al instituto en Tudela, pese a que el curso pasado disfrutó de este servicio, por no tratarse del centro público que le corresponde según la zonificación escolar. Expone que es madre soltera y que le resulta imposible llevarle y recogerle del centro debido a su horario laboral. Q23/845.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el transporte escolar de sus hijos y la ayuda individualizada. Expone que está divorciada y ostenta la custodia compartida de tres menores, los cuales residen con ella una de cada dos semanas. Añade que ella reside en una localidad y el otro progenitor lo hace en otra, donde están matriculados 2 de los 3 menores y donde están empadronados. Sin embargo, se le indica que en su caso no le corresponde, al no tener los menores plaza asignada en el transporte escolar en la localidad de empadronamiento. Hace referencia a la inadecuada atención recibida al plantear la cuestión ante el personal del Departamento de Educación. Q23/861.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que estudie la posibilidad de modificar la Orden Foral 35/2022, de 11 de mayo, de forma que amplie los supuestos de reconocimiento del derecho al transporte escolar en situaciones de custodia compartida en los que el menor cambia de domicilio en función del periodo en el que esté con cada uno de los progenitores.

Recordar al Departamento de Educación su deber de dispensar una atención adecuada a la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el alumnado de Basaburua que estudia Bachiller en el instituto Askatasuna de Burlada/Burlata, coge el transporte escolar a las 7:00 horas de la mañana

aunque las clases empiecen a las 8:30 horas. Denuncia que están noventa minutos en el autobús para el trayecto de ida y otros noventa para el de vuelta. Dado que son un número razonable de alumnos y alumnas, solicita que el Departamento de Educación organice un autobús directo. Q23/865.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que, adoptando aquellas medidas que considere preciso, disminuya el tiempo que los alumnos de bachiller de las localidades de Basaburua y Ultzama permanecen en el vehículo escolar, que, en todo caso, deberá ser inferior a una hora por cada sentido del viaje.

- Varias ciudadanas presentan tres quejas porque, como familias de alumnado transportado (residentes en localidades adscritas al centro escolar), y existiendo jornada continua en el centro, el Departamento de Educación les ha retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Q23/888, Q23/890 y Q23/913.
 - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación, en relación con las quejas de varias familias de alumnado transportado al CP San Miguel de Noáin, que, salvo que se organice un servicio de transporte para retornar a sus localidades a la finalización de las clases, revise la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le concede a su hija un transporte adaptado desde su domicilio hasta el centro de educación especial al que acude en Pamplona/Iruña. Indica que es ella quien le lleva y le trae, haciendo muchos kilómetros y sacrificando la conciliación familiar (tiene otro hijo y su padre de 80 años reside en el domicilio). Q23/895.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque está disconforme con el transporte escolar que se presta al alumnado de Biurrun que estudia educación secundaria en el IES Iturrama. Considera necesario modificar el itinerario y horario del transporte escolar, así como garantizar el derecho a la proximidad de la parada y al domicilio del alumnado. Q23/903.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Educación que mantenga el servicio de transporte escolar entre Biurrun y el IES Iturrama, al menos hasta que los alumnos y alumnas actualmente matriculados finalicen sus estudios en el centro y, con vistas a futuras procesos de admisión, que se informe a las familias con claridad sobre los condicionantes de dicho servicio.

- Familias de alumnado transportado (residentes fuera de Cascante pero en localidades adscritas al centro escolar de esta localidad), presentan una queja porque, existiendo jornada continua en el centro, el Departamento de Educación les ha retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares que se programan en el mismo a la finalización de las clases. Q23/907.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación, en relación con la queja de las familias del alumnado transportado de Barillas y Tulebras que estudia en el colegio Santa Vicenta María de Cascante, que, salvo que se organice un servicio de transporte para retornar a sus localidades a la finalización de las clases, revise la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no presta servicio de transporte escolar a su hija desde el instituto a su domicilio. Manifiesta que sí tiene autobús para realizar la ida al centro, pero no sucede lo propio con el regreso de los días comprendidos entre el lunes y el jueves, debido a que el horario de vuelta no coincide con el del alumnado de bachiller que no cursa en el modelo D, quienes tienen una hora adicional. Añade que, si bien se le ha reconocido una ayuda económica, esta no soluciona el problema práctico, ya que no pueden acudir a recoger a su hija. Q23/1016.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Sugerir al Departamento de Educación que adopte las medidas necesarias para garantizar que la hija de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar desde Mendioroz hasta el centro que le corresponde (IES Askatasuna), durante todos los días lectivos y tanto en horario de ida como de vuelta.

- Varias ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado el transporte escolar de sus hijos y la ayuda individualizada. Exponen que están divorciadas y ostentan la custodia compartida de los menores. Añaden que residen en localidades distintas de donde acuden sus hijos al colegio, pero les ha sido denegado el transporte escolar por no estar empadronados en ellas. Se encuentran en situación de desamparo porque un menor no puede estar empadronado en dos lugares. Q23/1059.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de padres y madres presenta una queja porque se encuentra disconforme con la adjudicación y gestión de los comedores escolares, especialmente el del colegio público Erleta de Leitza. Expone que, transcurridos dos años desde la adjudicación del servicio de comedor, la calidad se ha visto afectada y su precio ha aumentado notablemente. Añaden que se trata de una problemática existente también en otros centros escolares. Q23/1071.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara *alegaciones*. *Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación*, comunicándolo a la interesada.

3.2.13. Elecciones.

Se han presentado 6 quejas relacionadas con las elecciones generales celebradas en el mes de julio de 2023. 2 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación de las excusas alegadas ante su designación como miembro de la mesa electoral. Otra fue presentada por un partido político que solicitaba un trato democrático, igualitario, proporcional y compensatorio en los medios de comunicación durante la campaña electoral para todas las candidaturas. Otra de las quejas solicitaba que se incluyese que los jóvenes que estudian fuera de su localidad de origen se una excusa admisible para no formar parte de una mesa electoral. Otra queja denunciaba que un familiar ingresado en una residencia para personas de tercera edad se sintió presionado por el alcalde para votar, quien acudió hasta en tres ocasiones acompañado por una trabajadora de correos para llevarse los votos.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha rectificado la dirección del colegio electoral que consta en la tarjeta censal, pese a haber avisado del error en reiteradas ocasiones. Q23/438.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por el sistema establecido en la normativa electoral vigente en relación con la obligación establecida para ser miembro de una mesa electoral, así como los inconvenientes de índole práctica que el desempeño conlleva, en concreto para los jóvenes que realizan sus estudios fuera de su localidad de origen. Solicita que se incluya esta circunstancia entre las excusas admisibles para no formar parte de una mesa electoral. Q23/527.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Junta Electoral de Zona de Pamplona le ha denegado la excusa alegada ante su designación como miembro de una mesa electoral en las elecciones de julio de 2023. Concretamente, alegó haber sido integrante de una mesa hasta en tres ocasiones durante los últimos diez años. Q23/685.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Junta Electoral de Zona de Pamplona le ha denegado la excusa alegada ante su designación como miembro de una mesa electoral en las elecciones de julio de 2023. Concretamente, alegó estar al cuidado de un lactante, pero se le ha denegado al haberse estimado la excusa alegada por su pareja, quien invocó el mismo motivo. Q23/691.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un partido político presenta una queja en la que solicita un trato democrático, igualitario, proporcional y compensatorio en los medios de comunicación durante la campaña electoral para todas las candidaturas, sea cual sea su ámbito territorial, tanto en la cobertura, como en los debates y entrevistas. Q23/692.
 - Queja no admitida por haberse planteado simultáneamente ante el Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por lo acontecido en una residencia para personas de tercera edad con motivo de las elecciones generales del 23 de julio. Denuncia que un familiar allí ingresado se sintió presionado por el alcalde para votar, quien acudió hasta en tres ocasiones acompañado por una trabajadora de correos para llevarse los votos. Considera inadecuado que se permita hacer propaganda política dentro de la residencia. Q23/725.

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

3.2.14. Energía.

En materia de energía se han presentado 4 quejas, que se relacionan a continuación:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti no le da respuesta a las instancias presentadas en relación con las ayudas para la instalación de placas solares y el pago de unas tasas por el otorgamiento de licencia para su instalación. Q23/310.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no resuelve su solicitud de ayudas para mejorar la eficiencia energética de las viviendas. Q23/597.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación presenta una queja por la situación de los pequeños productores de energías fotovoltaicas, quienes, como consecuencia del nuevo régimen jurídico y económico derivado del Real Decreto-Ley 14/2010, de 23 de diciembre, tendrán una merma en sus ingresos en torno al 28%. Indica que, con este escenario, no podrán hacer frente a la devolución de los préstamos contratados para la inversión, generando en las familias un enorme problema económico. Q23/671.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación ecologista presenta una queja por la fragmentación indebida del proyecto de plantas solares fotovoltaicas “Las Planillas” (5321-CE), “Los Mulares” (5322-CE), “La Caya” (5323-CE) y “Baretón” (5447-CE), en los términos municipales de Olite y Tafalla. Critica que se han presentado a exposición pública como proyectos diferentes, pero considera que se debería realizar una evaluación ambiental conjunta, pues hacerlo de forma fraccionada dificultaría conocer la magnitud real de las repercusiones ambientales. Q23/840.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.15. Euskera.

En la materia de euskera se han presentado 34 quejas.

Gran parte de las mismas fueron presentadas por una misma asociación y se refieren a la falta de puestos de trabajo con perfil bilingüe o a la falta de valoración como mérito en los puestos existentes en las plantillas orgánicas de diversas entidades locales, tanto de la zona mixta como de la vascofona. En estos casos, el Defensor del Pueblo de Navarra, respetando la capacidad autoorganizativa de dichas entidades locales, ha recomendado que *adopten las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.*

2 quejas se presentaron por la falta de atención médica en euskera en el centro de salud de la Rochapea, y por no haber podido concertar telefónicamente en euskera una cita para pasar en Doneztebe/Santesteban la inspección técnica de su vehículo ni obtener una factura por el servicio prestado y pagado en esa lengua.

Otras 2 quejas mostraban su disconformidad con el número de plazas en euskera ofertadas por parte del Gobierno de Navarra para campamentos de verano con respecto a las ofertadas en castellano, por considerarla desproporcionada y desfavorecedora que para los y las jóvenes castellanoparlantes, y otra se presentó porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain únicamente había convocado ayudas económicas para campamentos de verano organizados para alumnado de modelo D (euskera) y no para otros modelos educativos.

También se han presentado quejas por la falta de oferta de cursos de pelota en euskera a través del programa municipal de infancia y adolescencia denominado “Coworkids” del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y por la falta de grupos en euskera en la escuela de música y en el polideportivo municipal del Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

Otra de las quejas se refería a la falta de implantación del modelo D en el colegio público Doña Blanca de Navarra de Lerín. Según se explicaba en la queja, un grupo de familias de Lerín (hasta 19, según se señalaba) solicitaron la apertura de la línea. El Defensor del Pueblo de Navarra, tras hacer referencia al derecho a la educación en euskera, a principio de proximidad en el establecimiento de centros escolares públicos, a la necesidad de que los poderes públicos adopten medidas que apoyen la continuidad de los municipios del medio rural de Navarra y a la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias,

recomendó al Departamento de Educación que facilitase la apertura de una línea de enseñanza en euskera en el colegio público de Lerín para el próximo curso 2024/2025. En contestación a dicha recomendación el Departamento de Educación remitió un escrito indicando que no veía posible la apertura para el curso 2024/2025 de la línea de modelo D debido a la no disponibilidad de espacios que garantizaran la viabilidad de la oferta ampliada en el centro.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Rotulaciones y comunicaciones a los ciudadanos:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella instaló una nueva señalización en el centro de la localidad (en el denominado Crucero) en la que no se señala la dirección hacia Pamplona/Iruña, pero sí hacia otros municipios. Se pregunta si la razón reside en la reticencia municipal a hacer constar una denominación en euskera. Q23/375.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella utiliza el logo del Gobierno de Navarra únicamente en castellano. Indica que, habiéndose dirigido al ayuntamiento y al Gobierno de Navarra por este asunto, no obtiene respuesta. Q23/776.
 - Desistimiento del interesado.

B) Atención en euskera:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no garantiza la atención médica en euskera en el centro de salud de la Rochapea. Indica que, a raíz del abandono de la que venía siendo su médica del centro, le ha sido asignado un médico y una enfermera que no hablan euskera. Añade que presentó una instancia solicitando la designación de personal médico en euskera, la cual no ha sido todavía atendida. Q23/4.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Un ciudadano formula una queja porque no ha podido concertar telefónicamente en euskera su cita para pasar en Doneztebe/Santesteban la inspección técnica de su vehículo y porque no ha podido obtener una factura por el servicio prestado y pagado en esa lengua. Q23/128.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial que inste a la empresa concesionaria del servicio de Inspección Técnica de Vehículos en Doneztebe/Santesteban que adopte las medidas precisas para agilizar la implementación de los cambios necesarios para asegurar que la ciudadanía pueda concertar telefónicamente las citas y obtener las facturas en euskera.

C) Valoración euskera en convocatorias para el empleo público:

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no permite que las personas con conocimiento de euskera y aspirantes a la contratación en el puesto de Educador Infantil concurren simultáneamente a los dos procesos selectivos convocados para la provisión de necesidades en las escuelas municipales Barañáin I (donde se imparte enseñanza en euskera) y Barañáin II (donde se imparte enseñanza en castellano). Critica que se hayan tramitado dos convocatorias con listas de contratación separadas y que la celebración de las pruebas de los dos procedimientos vayan a tener lugar el mismo día y a la misma hora. Q23/118.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain de que, si opta por convocar de forma separada puestos de trabajo de Educador Infantil en euskera y en castellano, las pruebas selectivas no se celebren simultáneamente, a fin de posibilitar la concurrencia de los aspirantes con capacitación para optar a unas y otras plazas.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Garralda no exige como requisito el conocimiento de euskera ni lo valora como mérito en la convocatoria para la provisión temporal, mediante oposición, de una plaza de peón de servicios múltiples. Indica que tampoco le ha contestado a una instancia en la que solicitaba una solución. Q23/58.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Garralda su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

D) Falta de puestos de trabajo con perfil bilingües en plantillas orgánicas:

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña únicamente cuenta con dos puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el

- conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los restantes 26 puestos existentes en la entidad. Q23/50.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía. Recomendar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla cuenta con muy pocos puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y apenas valora el conocimiento del euskera como mérito, pese a estar situado en la zona mixta. Hace especial referencia a la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en la escuela infantil y en la escuela de música. Q23/73.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Tafalla su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
Recomendar al Ayuntamiento de Tafalla que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los once puestos existentes en la entidad. Defiende que de la mancomunidad forman parte municipios ubicados en las zonas vascofona y mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía de esos municipios. Q23/107.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
Recomendar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi e que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.
 - Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los nueve puestos existentes en la entidad. Defiende que de la mancomunidad forman parte municipios ubicados en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía de esos municipios. Q23/120.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
Recomendar a la Mancomunidad Servicios Sociales de Salazar y Navascués de que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los cuatro puestos existentes en la entidad. Defiende que de la mancomunidad forma parte Cabredo, ubicado en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía de ese municipio. Q23/149.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangozano cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los puestos existentes en la entidad. Defiende que Sangüesa/Zangoza está ubicada en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q23/164.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
Recordar al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.

Recordar al Ayuntamiento Sangüesa/Zangoza que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes de Valdizarbe cuenta únicamente con un puesto de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y no se valora el conocimiento de euskera como mérito en el resto. Defiende que de la mancomunidad forma parte Puente la Reina/Gares, ubicada en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q23/245.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Oteiza no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los cuatro puestos de la entidad. Defiende que Oteiza está ubicada en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q23/514.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Oteiza su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Oteiza que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los seis puestos de la entidad. Defiende que de la mancomunidad forman parte localidades ubicadas en la zona mixta, por lo que no se están garantizado los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q23/579.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar a la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.

Recomendar a la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los tres puestos de la entidad, a pesar de pertenecer a la zona vascofona. Manifiesta que presentó una instancia sobre el asunto, no habiendo recibido contestación. Q23/602.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Galar únicamente cuenta con un puesto de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica, a pesar de que Galar se encuentra en la zona mixta. Manifiesta que presentó una instancia sobre el asunto, no habiendo recibido contestación. Q23/650.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Galar su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.

Recomendar al Ayuntamiento de Galar que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Mendigorria no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los seis puestos de la entidad, a pesar de pertenecer a la zona mixta. Manifiesta que presentó una instancia sobre el asunto, no habiendo recibido contestación. Q23/658.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Mendigorria su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los trece puestos de la entidad. Defiende que

- varios municipios que la integran están ubicados en la zona mixta, por lo que no se están garantizando los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Q23/688.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.
Recomendar a la Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque considera insuficiente la exigencia de un nivel B2 de euskera en determinados puestos de la plantilla orgánica del Ayuntamiento de Ochagavía (Auxiliar Administrativo, Monitor de Actividades Físico Deportivas y Encargado o Empleado de Servicios Múltiple), reclamando un C1. Critica, además, que no se exige el conocimiento del idioma, como requisito, en el caso de los puestos de la residencia de mayores. Ochagavía está ubicada en la zona mixta, por lo que estima que no se están garantizando los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Añade que presentó una solicitud a la entidad local tras publicarse la plantilla orgánica, que no ha tenido respuesta. Q23/772.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento Ochagavía/Otsagabia su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y no asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de ellos. Manifiesta que solicitó una adecuación de la plantilla para atender el derecho de la ciudadanía de la zona mixta a dirigirse a la Administración en euskera, pero que no ha tenido contestación. Q23/809.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque, estando Villatuerta en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Añade que, tras publicarse la plantilla orgánica, realizaron una solicitud que no ha tenido respuesta. Q23/821.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Villatuerta el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía. Recomendar al Ayuntamiento de Villatuerta que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.
 - Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque, estando Olite/Erriberri en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en la plantilla orgánica municipal como requisito un nivel suficiente de euskera para determinados puestos, ni se establece esta lengua como mérito para el acceso. Q23/829.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
 - Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque, estando Jaurrieta en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los tres puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Añade que, tras publicarse la plantilla orgánica, realizaron una solicitud que no ha tenido respuesta. Q23/877.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque, estando Ollo/Ollaran en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Añade que, tras publicarse la plantilla orgánica, realizaron una solicitud que no ha tenido respuesta. Q23/887.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
 - Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque estando Yerri/Deierrri en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los cinco puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Añade que, tras publicarse la plantilla orgánica, realizaron una solicitud que no ha tenido respuesta. Q23/898.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque, estando Améscoa Baja en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los cuatro puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Añade que, tras publicarse la plantilla orgánica, realizaron una solicitud que no ha tenido respuesta. Q23/925.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Améscoa Baja el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.

Recomendar al Ayuntamiento de Améscoa Baja que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque, estando Beriáin en la zona mixta que configura la Ley Foral del euskera, no se contempla en ninguno de los dieciséis puestos de la plantilla orgánica municipal que el conocimiento de dicha lengua sea requisito, ni tampoco que sea mérito para el acceso. Q23/933.

- Queja solucionada durante la tramitación.

E) Enseñanza y tiempo libre en euskera:

- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el número de plazas en euskera ofertadas por parte del Gobierno de Navarra para campamentos de verano (24), con respecto a las ofertadas en castellano (12), debido a lo desproporcionada y desfavorecedora que resulta esta diferencia para los y las jóvenes castellanoparlantes. Q23/402.

- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada – Reabierta – Investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que, de cara a futuras campañas de campamentos de verano, se amplíen las plazas en castellano.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no oferta cursos de pelota en euskera a través del programa municipal de infancia y adolescencia denominado “Coworkids”. Q23/443.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, tanto en la página web del programa Coworkids, como en los posibles folletos informativos que se realicen, así como en el teléfono donde se realizan las inscripciones, se publicite e informe de la posibilidad de realizar las diferentes actividades tanto en castellano como en euskera.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no oferta grupos en euskera en la escuela de música. Además, salvo dos equipos de fútbol y algunos cursos de natación, tampoco ofrece cursos en euskera en el polideportivo municipal. Solicita que, al amparo de lo previsto en la Ley Foral del euskera y en la Ordenanza municipal, se adopten las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos. Q23/464.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que adopte las medidas precisas para, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 25 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera en el municipio, realizar los estudios y dar los pasos precisos para asegurar que se puede recibir formación en euskera en la escuela municipal de música.

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que adopte las medidas precisas para, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera en el municipio, poder atender la eventual demanda de actividades deportivas en euskera en el polideportivo municipal.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain únicamente ha convocado ayudas económicas para campamentos de verano organizados para alumnado de modelo D (euskera). Considera que las familias que han elegido otros modelos educativos se ven discriminadas. Q23/525.

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

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación no ha implantado en el colegio público Doña Blanca de Navarra de Lerín el modelo D, habiendo los niños/as tenido que elegir otros modelos lingüísticos, rechazando la posibilidad de aprender euskera. Expone que uno de los motivos esgrimidos por el departamento ha sido la falta de espacio,

considerando la asociación que pudo haberse contactado con el ayuntamiento para valorar otros edificios municipales u otras opciones. Q23/897.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento que facilite la apertura de una línea de enseñanza en euskera en el colegio público de Lerín para el próximo curso 2024/2025, y al Ayuntamiento de esta localidad que, si fuera preciso, en lo que respecta a la disponibilidad espacios o dependencias físicas, colabore con vistas a dicha apertura.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no ha difundido por redes sociales una actividad en euskera programada por el Gobierno de Navarra en dicha localidad. Q23/1091.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.16. Extranjería.

En materia de extranjería se han presentado 40 quejas.

La mayoría de ellas se presentan por la demora del Ministerio de Justicia y de la Oficina de Extranjería en resolver, respectivamente, las solicitudes de nacionalidad española, autorizaciones de residencia o trabajo, o asilo y protección internacional. En algunos de estos casos las solicitudes de dichos trámites se presentaron en el año 2017, sin que a fecha de la presentación de las quejas, se hubieran resuelto. Otra queja fue planteada por un ciudadano al que se le había concedido cita para solicitar el asilo político en la Oficina de Extranjería en el año 2025. Asimismo, también se han presentado quejas por la demora en resolver los recursos frente a las denegaciones de autorizaciones de residencia o solicitudes de asilo y protección internacional.

Todas estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España, por ser la institución competente en supervisar la actuación de la Administración del Estado. El Defensor del Pueblo de España ha expresado en numerosas ocasiones a la Administración (Secretaría de Estado de Justicia y Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública) su preocupación porque este incumplimiento de los plazos para resolver afecta al desenvolvimiento de la vida de miles de ciudadanos y el problema que subyace en estos retrasos tiene carácter estructural requiriendo una solución compleja que es difícil de implementar. El Defensor del Pueblo de España ha informado que, a lo largo de 2023, ha mantenido reuniones con las administraciones competentes con el fin de impulsar esas soluciones definitivas que necesitan los problemas estructurales en los expedientes de nacionalidad y otros del registro civil.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia que presentó hace diecinueve meses. Q23/2.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por el trato recibido en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña cuando acudió para realizar la entrevista de idoneidad de su pareja de hecho en el proceso de obtención de la tarjeta de residencia de familiar comunitario. Denuncia que la entrevista no estaba dirigida a la acreditación de la condición de pareja de hecho, sino a desacreditarla, al mostrar el personal una constante actitud de cuestionamiento del testimonio de ambas partes. Solicita celeridad en la resolución del expediente y un trato respetuoso. Q23/70.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque se le ha concedido cita para solicitar el asilo político en la Oficina de Extranjería en el año 2025. Expone que necesita trabajar lo antes posible a efectos de lograr estabilidad económica. Q23/96.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia, pese a haberla realizado hace casi un año. Q23/113.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por la denegación del visado de reagrupación familiar solicitado por su madre ante el Consulado General de España en Tetuán, al no considerar creíble que cuatro de sus cinco hijos que residen en su misma localidad no contribuyan a su sostenimiento y al no presentar pruebas que demuestren que ha vivido a cargo de su yerno durante el último año. Asegura que su madre sí depende económicamente de sus familiares comunitarios. Q23/200.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación le ha requerido para que, en un plazo de diez días, remita documentación para

- continuar con la tramitación del visado de familiar comunitario, solicitado por su madre en el Consulado General de España en Rabat. Considera que el plazo concedido no es suficiente para recabar toda la documentación solicitada. Q23/239.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Política Territorial no le ha dado contestación a su petición de emisión de un certificado de silencio administrativo, solicitado por no haber recibido resolución a un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación de asilo. Q23/281.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española que registró en el año 2017. Q23/349.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque le ha sido denegada la entrega del pasaporte que le fue retirado en 2019 como medida cautelar, pese a que los antecedentes penales le han sido cancelados. Indica que ello le está ocasionado graves perjuicios, como la paralización del procedimiento de solicitud de arraigo o la realización de trámites cotidianos. Q23/357.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la resolución denegatoria de la nacionalidad española por mala conducta cívica. Defiende que ya existe una sentencia absolutoria firme y que sus antecedentes han sido cancelados. Expone que necesita que el proceso se acelere y obtener la nacionalidad, para solicitar la reagrupación familiar de su hijo enfermo, quien precisa de intervenciones quirúrgicas. Q23/404.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia lleva desde el año 2017 sin resolver su solicitud de nacionalidad española. Q23/426.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se está demorando en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada hace más de un año, de la que no conoce siquiera el número de expediente asignado. Q23/532.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque la Oficina de Extranjería de Navarra se demora en exceso en resolver los expedientes de solicitud de residencia y trabajo. Q23/550.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Consulado de España en La Habana (Cuba) no dispone de citas previas para tramitar la nacionalidad española. Manifiesta que su sobrino ha intentado solicitar cita a través de la página web en repetidas ocasiones, sin éxito. Q23/613.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio del Interior no resuelve el recurso de reposición interpuesto frente a la denegación de su solicitud de asilo, a pesar de haber transcurrido el plazo máximo para dictar y notificar la resolución. Q23/633.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Interior le ha denegado su solicitud de renovación de la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, debido a la existencia de antecedentes policiales. Defiende que no pudieron ser cancelados a tiempo de la renovación porque el certificado de firmeza del auto de sobreseimiento quedó retenido en el Juzgado debido a la huelga de Letrados de la Administración de Justicia. Q23/649.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Interior se demora en resolver un recurso interpuesto frente a la denegación de una autorización de residencia por arraigo social solicitada. Q23/654.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia. Critica no haber recibido tampoco información sobre la tramitación de la misma. Q23/716.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja por los obstáculos que, como persona de origen saharauí, se está encontrando para solicitar un duplicado de su Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE) por sustracción. Indica que se le está exigiendo la aportación de su pasaporte argelino, pero este le fue

- simultáneamente sustraído y no consigue la expedición de uno nuevo en la Embajada de Argelia en España. Atendiendo a la situación de las personas saharauis, solicita una cédula de inscripción del Ministerio de Interior. Q23/730.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una abogada formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de la autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo solicitada por su representado. Q23/742.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja por la demora de la Oficina de Extranjería en la renovación de su autorización de residencia y trabajo. Expone ya ha transcurrido el plazo de tres meses previsto para dictar resolución. Q23/812.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española de su hijo de cuatro años presentada hace dos años. Q23/886.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque la Oficina de Extranjería se demora en renovar su tarjeta de residencia a pesar de haberla solicitado en varias ocasiones abonando las correspondientes tasas. Q23/889.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja por la demora de la Oficina de Extranjería en Navarra en la tramitación de la renovación de la autorización de residencia de dos personas. Denuncia el sistemático incumplimiento de los plazos que puede comprobar en su labor como abogada. Q23/924.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la resolución de su expediente de nacionalidad española por residencia, el cual se inició en 2021. Q23/932
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque la Oficina de Extranjería en Navarra se demora en la tramitación de su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, presentada hace ocho meses. Indica que desde su trabajo se le requiere la aportación de dicha documentación. Q23/955.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque la Oficina de Extranjería en Navarra se demora en la tramitación de su solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo, habiendo transcurrido más de seis meses. Además, ha realizado varias consultas al organismo que no han sido resueltas. Q23/960
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una asociación presenta una queja porque efectivos de la Policía Nacional identificaron a dos jóvenes en situación administrativa irregular y les entregaron citaciones para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, cuando paseaban por un parque tras hacer la compra. Critican que la identificación se ha basado en su perfil étnico, que el modelo de citación no aclara el objeto de la misma y que apercibe de una detención en caso de no acudir, sin amparo legal y sin existir ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Q23/972.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque, tras la denegación de la solicitud de asilo y protección internacional, interpuso recurso de reposición solicitando la suspensión de los efectos de la mencionada denegación. Indica que, habiendo transcurrido el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso, no la ha recibido, ni tampoco el certificado de acto presunto previamente solicitado. Q23/1001.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque, tras la denegación de la solicitud de asilo y protección internacional, interpuso recurso de reposición solicitando la suspensión de los efectos de la mencionada denegación. Indica que, habiendo transcurrido el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso, no la ha recibido, ni tampoco el certificado de acto presunto previamente solicitado. Necesita obtener dicho certificado para acceder a una oferta de trabajo. Q23/1002.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una empresa presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de la autorización de residencia y trabajo solicitada para un trabajador. Q23/1017.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una empresa interpone una queja porque la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña se está demorando en resolver tres solicitudes de Contratación de Origen. Según se les indicó, para dar respuesta se debía verificar en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare la carencia de los perfiles profesionales que están solicitando, pero afirma que ya aportaron un certificado en el que así se hacía constar. Q23/1098.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada hace casi un año. Según se le ha informado, la solicitud se encuentra pendiente de tramitación, no disponiendo todavía de un número de expediente asignado. Q23/1106.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque lleva dos meses intentando obtener una cita presencial en la oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para renovar el NIE. Q23/1135.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad por residencia. Expone que, desde hace año y medio, la solicitud está en tramitación en espera de informes preceptivos oficiales. Por otra parte, le ha sido denegada la renovación del permiso de residencia. Critica no haber recibido ninguna resolución por escrito en la que se fundamente tal decisión, habiéndole sido únicamente comunicada de forma verbal por la policía. Q23/1155.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se está demorando en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Q23/1166.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de residencia temporal por arraigo para la formación que realizó hace un año. Q23/1181.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de residencia temporal realizada hace seis meses. Q23/1187
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Pamplona/Iruña canceló su cita para presentar formalmente su solicitud de protección internacional y no se le ha dispensado una nueva cita. Q23/1191.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le hizo entrega a una persona de una citación para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, con el fin de valorar su situación administrativa en España. Denuncia que se trata de un engaño pues, una vez allí, las personas se encuentran con que el objetivo realmente es valorar la posibilidad de tramitar un expediente de expulsión. Q23/1195.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Queja remita al Defensor del Pueblo de España.

3.2.17. Función pública.

En materia de función pública se han presentado 63 quejas.

21 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas destacan 4 quejas presentadas por enfermeras a las que el Departamento de Salud les deniega las solicitudes de permiso sin sueldo, alegando la imposibilidad de dar cobertura a sus puestos. Otras 4 quejas se referían a la licencia retribuida por cuidado de hijo/a menor de edad afectado/a por cáncer u otra enfermedad grave, por considerar que es más restrictiva para el personal funcionario o contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que para el resto del personal público o privado del Estado, e incluso del sector privado de Navarra. Otras 4 quejas se presentaron porque la disposición transitoria segunda de la Ley Foral 12/2023, de 28 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, únicamente prevé días adicionales de vacaciones y de permiso por asuntos particulares a quienes permanezcan en servicio activo durante todo el año 2023. Consideraban discriminatorio que ellos, que el 31 de diciembre de 2023 no iban a estar en activo por jubilarse antes, no puedan beneficiarse de estos días, al menos en la

parte proporcional en función del servicio. Otras 3 quejas fueron presentadas por personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por no poder acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.

13 quejas estaban relacionadas con derechos y deberes de los empleados públicos. Entre ellas, destaca la presentada por un sindicato porque, pese a la modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en la que se introdujeron medidas como el teletrabajo, pese a haberse llegado a acuerdos en negociaciones sindicales a favor del mismo y haberse impulsado un proyecto de decreto foral, este proyecto se encuentra paralizado y sin visos de ser aprobado. Otras dos quejas fueron presentadas por empleados de la Hacienda Foral de Navarra, una porque a raíz de unas obras de reforma, se había suprimido el área de descanso que se encontraba situada en el sótano y otra porque la Hacienda Foral de Navarra no respeta el derecho a la desconexión digital de su personal. Otra queja fue presentada por una ciudadana que a raíz del traspaso de funciones y servicios en materia de sanidad penitenciaria desde la Administración General del Estado a la Administración Foral de Navarra, había pasado a ser funcionaria de esta última, y ello le estaba causando diversos perjuicios: pérdida de la movilidad geográfica, imposibilidad de participar en el concurso abierto y permanente ofrecido por la Administración General del Estado o pérdida de permisos especiales, entre otros.

10 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas se encuentran las presentadas por determinados colectivos de funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, porque consideraban que no se les estaba dando el mismo trato que a otros grupos profesionales. En concreto dos quejas fueron presentadas por el personal administrativo de la Unidad de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra y personal administrativo de los Centros de Salud Mental de Navarra por el trato discriminatorio que, a su juicio, estaban sufriendo con respecto al personal administrativo de Atención Primaria, a quien se le ha aprobado un complemento de puesto de trabajo. Otra de las quejas fue presentada por el colectivo de cuidadores/as de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas porque consideraban que se les dispensa un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C.

Otras 12 quejas estaban relacionadas con la provisión de puestos de trabajo, 4 sobre el acoso laboral y la prevención de riesgos laborales, 2 con procedimientos disciplinarios, y una con los derechos pasivos.

A) Acoso laboral y prevención de riesgos laborales:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no le contesta a una instancia en la que solicita conocer la evaluación que se haya efectuado sobre la eficacia o no de las medidas adoptadas en su día contra el acoso laboral por la empresa en la que trabaja. Q23/139.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Un sindicato formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea incumple la normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Denuncia, en particular, la situación de estrés y sobrecarga laboral que padece el personal médico, así como la falta de materialización de un compromiso que se alcanzó en 2019 en un acuerdo de fin de huelga, referente a la puesta en marcha de un comité de seguimiento para abordar la citada problemática laboral. Critica que, si bien este compromiso dio lugar a la creación de un Grupo de Trabajo de Sobrecarga Laboral, no se llevan a cabo las reuniones periódicas que se previeron. Q23/46.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Salud que, a la mayor brevedad posible, se convoque el Comité de Seguimiento de la repercusión de sobrecarga laboral y sus efectos en la salud de los facultativos (“Grupo de Trabajo de Sobrecarga Laboral”), así como que el órgano citado funcione con la continuidad y periodicidad que es propia de su función, para abordar y procurar mejorar la problemática referida.
- Una ciudadana interpone una queja porque las revisiones médicas del personal del Servicio de Protección Civil y Emergencias no son periódicas y no se realizan de igual manera a todos/as. Además, solicita que se revise el tamaño de las pantallas de trabajo en las que la información aparece muy expandida, obligando a mover constantemente la cabeza en tiempos muy cortos, ocasionando dolor de cabeza y cuello. Q23/738.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja en la que denuncia la situación de acoso que sufre en su puesto laboral en el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra y que prevé continuará sufriendo

tras la configuración del nuevo gobierno, en caso de no ser renovada su comisión de servicios. Q23/777.

- Queja no admitida, por haberse planteado simultáneamente ante el Defensor del Pueblo de España.

B) Derechos y deberes de los empleados públicos:

- Un comité de empresa interpone una queja por las funciones que en la actualidad están desempeñando los técnicos de las ambulancias denominadas “a1”. Manifiesta que, en ocasiones, se encuentran con la situación de que los pacientes se quedan sin la presencia de un técnico, lo que conlleva un riesgo y posibles problemas legales. Además, considera que no deben ejercer las funciones que corresponden a los celadores de los centros sanitarios. Q23/22.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación ha resuelto anticipadamente un contrato docente a su representado, al considerar que este no superó el periodo de prueba establecido. Solicita su readmisión en el puesto de trabajo, puesto que se ha rescindido el contrato sin haber observado las debidas garantías. Q23/126.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Recomendar al Departamento de Educación que deje sin efecto la extinción del contrato docente al que se refiere la queja, considerando que no cabía establecerse periodo de prueba, con los efectos que de ello se deriven respecto a dicho contrato y a la situación del interesado en las listas de contratación correspondientes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le permite continuar en el proceso de promoción interna de enfermería, por haberle sido recientemente adjudicada una plaza de auxiliar de enfermería en régimen laboral a tiempo parcial y no contemplar la movilidad entre puestos con diferente jornada. Q23/127.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Recomendar al Departamento de Salud que revoque la resolución que declara extinguida la situación especial en activo (promoción temporal) de la interesada y, en consecuencia, que le permita continuar desempeñando el puesto de Enfermera, al no considerar que haber obtenido una plaza de régimen laboral a tiempo parcial en su puesto de origen determine la extinción.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha dejado sin efecto la resolución por la que se reconoce sus servicios prestados a efectos de antigüedad, al haber advertido un error. Alega que el departamento ha prescindido absolutamente del procedimiento legalmente establecido para la revisión de los actos administrativos favorables, incurriendo en un supuesto de nulidad de pleno derecho. Q23/160.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, a raíz del traspaso de funciones y servicios en materia de sanidad penitenciaria desde la Administración General del Estado a la Administración Foral de Navarra, ha pasado a ser funcionaria de esta última, lo que le está causando diversos perjuicios: pérdida de la movilidad geográfica, imposibilidad de participar en el concurso abierto y permanente ofrecido por la Administración General del Estado o pérdida de permisos especiales, entre otros. Q23/161.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud que, en la medida en que la situación generada a la interesada deriva de un traspaso de competencias entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que puede tener efectos perjudiciales para ella en su ámbito personal, profesional o familiar, en el marco de las relaciones con la Administración General del Estado, se estudie la posibilidad de articular alguna solución que le permita recuperar su condición de funcionaria de aquella.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque, a raíz de unas obras de reforma, la Hacienda Foral de Navarra ha suprimido el área de descanso que se encontraba situada en el sótano. Manifiestan que, si bien existe habilitado un espacio con máquinas de bebida y comida, un cartel advierte expresamente que no se trata de una zona de descanso. Añaden que no hay ningún edificio ni oficina administrativa que no cuente con un área así. Creen que el disponer de ella contribuye a mejorar el clima de trabajo y a conseguir los objetivos establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales. Q23/307.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Varios ciudadanos y ciudadanas interponen una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no respeta el derecho a la desconexión digital de su personal. Indican que se mandan instrucciones por parte de algunas jefaturas fuera del horario laboral, especialmente mediante whatsapps. Q23/308.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior e que realice actuaciones para implantar medidas que propicien la desconexión digital y de atención a las tareas propias del puesto de trabajo durante el tiempo de descanso del personal.
- Un sindicato interpone una queja porque, pese a la modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en la que se introdujeron medidas como el teletrabajo, pese a haberse llegado a acuerdos en negociaciones sindicales a favor del mismo, y a haberse impulsado un proyecto de decreto foral, este proyecto se encuentra paralizado y sin visos de ser aprobado. Indican que son ya doce las comunidades autónomas que han regulado y puesto en marcha el teletrabajo en sus respectivos ámbitos. Q23/365.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Seguimiento.
Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que debe adoptar medidas para implantar el teletrabajo, sin perjuicio de la garantía de la necesaria atención presencial a los ciudadanos; y recomendarle que impulse la aprobación de la norma reguladora correspondiente.
- Un sindicato interpone una queja porque el Ministerio de Universidades ha desestimado las solicitudes presentadas respecto a la habilitación de medios y espacios para el desarrollo de la actividad sindical en la UNED. Q23/643.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver el recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su solicitud de reconocimiento de servicios prestados. Q23/966.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Departamento de Salud su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada planteados por la ciudadanía.
Recomendar al Departamento de Salud que, transcurrido el plazo máximo legalmente previsto para ello, resuelva el recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja lo antes posible.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no lleva a cabo el desarrollo reglamentario de la situación administrativa de segunda actividad prevista en el artículo 69 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra. Indica que, habiendo transcurrido cinco años desde la aprobación de dicha Ley Foral, nadie puede aspirar a la situación administrativa de segunda actividad todavía. Q23/1053.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha contratado de forma irregular como docente. Denuncia que se le reconoce la ampliación de la jornada a completa desde finales de septiembre de 2023, pese a haber desempeñado dicha jornada desde el 1 de septiembre, por lo que durante ese tiempo no ha estado correctamente dada de alta en la Seguridad Social, ni ha cotizado. Sostiene que la actividad laboral sí se ha producido, lo cual puede acreditar mediante prueba documental y testifical. Q23/1093.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato formula una queja por la aplicación al personal Especialista de Apoyo Educativo y al personal fisioterapeuta que presta servicio en el Departamento de Educación, de la Orden Foral 233/2022, de 13 de diciembre, del consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por la que se aprueba el calendario laboral para el año 2023, pese a que esta no es de aplicación al personal adscrito al Departamento de Educación. Indica que, en consecuencia, han visto rebajado el porcentaje de jornada, el sueldo y las cotizaciones, pero no ha supuesto ningún cambio en su horario. Q23/1099.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- **C) Derechos Pasivos:**
 - Un sindicato interpone una queja por la desigualdad en que se encuentran los jubilados funcionarios de los montepíos de las Administraciones públicas de Navarra en el cobro del complemento de maternidad. Reclama que, conforme a lo resuelto por el Tribunal Supremo en una reciente sentencia, se permita el cobro del complemento simultáneamente a ambos progenitores. Q23/874.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- **D) Jornada, vacaciones, licencias y permisos:**
 - Una ciudadana formula una queja porque no le han sido validados por Hacienda varios justificantes médicos de acompañamientos a familiares. Expone que, en una ocasión, se le rechazó un justificante

porque no incluía las palabras “precisa acompañamiento” y, en otra ocasión, porque no aparecía la especialidad. Solicita que se unifiquen los criterios, así como que con todo el personal se tenga la misma rigidez, pues señala que se han validado justificantes como los suyos sin problema. Q23/43.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que, a efectos del permiso retribuido por acompañamiento de familiares para la asistencia sanitaria, no exija a su personal funcionario que en los justificantes expedidos por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea conste la identidad de los acompañantes.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, en el caso de que considere necesaria la identificación de la persona acompañante en dichos justificantes, inicie las acciones oportunas con el Departamento de Salud para la modificación del actual Protocolo vigente de solicitud, emisión y contenido de justificantes de asistencia sanitaria.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no mejora sus condiciones laborales como auxiliar de funcionamiento de instalaciones municipales, de forma que pueda conciliar la vida familiar y laboral. Solicita que se le abonen los complementos de turnicidad y de domingos y festivos con carácter retroactivo, que se le permita elegir la mitad de las vacaciones y se le concedan días de asuntos propios, que se le permita cambiar a otro servicio municipal dentro de la misma categoría profesional y que se convoque un concurso de traslado con información detallada de cada plaza. Q23/130.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber legal de dar contestación, en el sentido que proceda, a los escritos presentados por los ciudadanos y, habiendo superado el plazo para dictar resolución expresa, que conteste a los escritos presentados por el autor de la queja.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación ha emitido unas instrucciones a los centros educativos que vienen en la práctica a imposibilitar al personal docente a disfrutar del permiso retribuido por asuntos particulares. Critica la forma en que se ha configurado y limitado el acceso a dicho permiso con el pretexto de salvaguardar las necesidades del servicio, por ejemplo, el criterio adoptado en algunos centros de no permitir la sustitución de las horas de permiso por profesorado de guardia. Afirma que la regulación genera una discriminación del personal docente respecto al resto de personal de la Administración pública, y que fomenta la arbitrariedad en la decisión de conceder o no el permiso. Q23/133.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Educación su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recordar al Departamento de Educación su deber de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

- Varias ciudadanas, que prestan servicios como enfermeras, presentan cuatro quejas porque el Departamento de Salud les deniega por sistema las solicitudes de permiso sin sueldo, alegando la imposibilidad de dar cobertura a sus puestos. Tienen conocimiento de que existe una lista de contratación disponible y que personas que la integran se encuentran sin trabajar. Indican que se sienten discriminadas respecto al resto del personal de la Administración pública de Navarra. Q23/135, Q23/136, Q23/142 y Q23/143.

- Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que promueva medidas tendentes a corregir la carencia de personal de enfermería a que se alude, determinante de la negativa a conceder los permisos sin sueldos tanto en garantía del buen funcionamiento del servicio, como de los derechos que la normativa reconoce al personal que lo presta.

- Una ciudadana presenta una queja por el agravio comparativo existente entre la ciudadanía de la Comunidad Foral de Navarra y el resto de la ciudadanía del Estado en relación con la regulación de la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad afectado por cáncer u otra enfermedad grave. Indica que, mientras la norma estatal prevé un porcentaje de reducción de jornada retribuida del 100%, aquí únicamente se reconoce una reducción del 50% o 75%. Q23/171.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata le ha denegado tres días de vacaciones durante el mes de agosto, aduciendo diversos motivos (incapacidades, permisos de paternidad, etc.) vinculados a la salvaguarda de las necesidades del servicio. Manifiesta que la denegación de los días solicitados es contraria a la normativa vigente y que no se justifica de manera objetiva. Q23/226.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Burlada/Burlata que adopte las medidas precisas para asegurar la continuidad de un servicio policial de calidad durante todos los días del año, revisando para ello, si fuese necesario, el tamaño de su plantilla, y para posibilitar el disfrute en mayor grado del derecho a las vacaciones de los policías municipales en el periodo estival.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque la disposición transitoria segunda de la Ley Foral 12/2023, de 28 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, únicamente prevé días adicionales de vacaciones y de permiso por asuntos particulares a quienes permanezcan en servicio activo durante todo el año 2023. Consideran discriminatorio que ellos, que el 31 de diciembre de 2023 no estarán en activo porque van a jubilarse antes, no puedan beneficiarse de estos días, al menos en la parte proporcional en función del servicio. Q23/372 y Q23/528.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte le ha denegado un permiso retribuido para el cuidado de su hijo, que tiene reconocida gran dependencia, por ser este mayor de edad. Por su parte, el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior le ha desestimado el recurso de alzada interpuesto. Critica que se realiza una aplicación automática de la norma sin atender a las circunstancias del caso, a la normativa vigente y a los principios generales de derecho, incurriendo en falta de motivación. Q23/545.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulse las medidas precisas para, en línea con la legislación estatal, desvincular la duración de la licencia retribuida prevista en el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, de la minoría de edad del hijo que motiva la solicitud de la misma.

- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan dos quejas porque la disposición transitoria segunda de la Ley Foral 12/2023, de 28 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, únicamente prevé días adicionales de vacaciones y de permiso por asuntos particulares a quienes permanezcan en servicio activo durante todo el año 2023. Consideran discriminatorio que ellos, que el 31 de diciembre de 2023 no estarán en activo porque van a jubilarse antes, no puedan beneficiarse de estos días, al menos en la parte proporcional en función del servicio. Q23/582 y Q23/630.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con las condiciones laborales del personal eventual del Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea. Especialmente, hace referencia a la denegación sistemática al disfrute de vacaciones generadas sin atender a las circunstancias personales. Añade que tuvo que viajar a Madrid a una consulta médica para su hijo menor, habiendo solicitado vacaciones los dos días siguientes para no recorrer tantos kilómetros en pocos días. Si bien, tras reclamar, finalmente le fueron concedidos, el resto de vacaciones le han sido denegadas. Q23/662.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la regulación de la licencia retribuida por cuidado de hijo/a menor de edad afectado/a por cáncer u otra enfermedad grave es más restrictiva para el personal funcionario o contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que para el resto del personal público o privado del Estado, e incluso del sector privado de Navarra, por establecer una edad máxima del sujeto causante de 18 años y no haberse extendido hasta los 23 años. Q23/748.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado un permiso retribuido para el cuidado de su hijo, que tiene reconocida gran dependencia, por ser este mayor de edad. Critica que, habiéndose elevado el porcentaje máximo de la reducción de la jornada al 99,99% de la misma, no se haya desvinculado su duración de la mayoría de edad del hijo, tal y como ocurre para el resto de personal funcionario del Estado y de trabajadores/as sujetos/as a la Seguridad Social, donde se mantiene el derecho hasta los 23 o 26 años. Q23/915.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial le ha denegado un permiso retribuido para horas de formación, en concreto, para la realización del curso “Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas” ofrecido por el Instituto Navarro de Administración Pública, al tratarse de una necesidad personal y generar un perjuicio para las necesidades del servicio. No considera justo que se le autorice la asistencia al curso con cargo a

- horas de vacaciones, pues al resto de personas asistentes se les ha concedido el permiso retribuido. Q23/1068.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Varios ciudadanos presentan tres quejas porque, como personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, no pueden acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea. Q23/1077, Q23/1080 y Q23/1081.
 - Quejas solucionadas durante la tramitación.
 - E) Procedimientos disciplinarios:**
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ante la denuncia presentada frente a la directora de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) por vulnerar el Código de Buen Gobierno, ha estimado conveniente aguardar a la resolución del expediente de queja ante el Defensor del Pueblo de Navarra. Considera que esperar a la resolución por parte de la institución a su queja, supone una elusión del departamento de su responsabilidad de investigar los hechos denunciados. Q23/275.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que resuelva expresamente sobre la denuncia formulada por la autora de la queja, considerando que el escrito que se le remitió no es suficiente a tal efecto.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le contesta a una denuncia inicialmente presentada ante el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y posteriormente remitida por este a aquel. Expone que la denuncia se realizó por la vulneración del Código de Buen Gobierno en relación al caso de su madre por parte de la Dirección de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA). Q23/1128.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
 - F) Provisión de puestos de trabajo:**
 - Una ciudadana formula una queja porque se siente discriminada en la Policía Foral de Navarra en procedimientos de adjudicación de plazas vacantes, por el hecho de ser mujer y tener una cierta edad, lo cual está limitando el desarrollo de su promoción profesional y afectando a su salud. Q23/125.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no atiende sus solicitudes de traslado de puesto de trabajo a Valencia en su condición de víctima de violencia de género. Q23/197.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un sindicato de personal funcionario de Navarra formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no resuelve la solicitud de su representada para su reubicación como educadora infantil. Indica que viene sufriendo diversas enfermedades y patologías que han ido agravándose hasta el punto de impedirle el ejercicio de su actividad laboral. Q23/214.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en este caso, de tramitar y resolver la solicitud de reubicación de la interesada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior ha desestimado su petición de movilidad interadministrativa como empleada pública víctima de violencia de género, al haber solicitado la movilidad fuera de la Comunidad Foral de Navarra. Considera una total desprotección que se le obligue a trasladarse dentro de la misma comunidad. Q23/571.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que adopte las medidas precisas para posibilitar que el legislador estudie una eventual modificación del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, destinada a reconocer la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que, dentro del marco de cooperación entre las distintas Administraciones y siempre dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, impulse la adopción de las medidas necesarias para posibilitar la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

- Un sindicato interpone una queja por su disconformidad con el procedimiento para construir un listado para la designación interina, de forma temporal, del empleo de subinspector o subinspectora de la Policía Foral de Navarra. Denuncia que no se ofrecen las vacantes existentes a subinspectores/as en forma de concursos de traslado o comisiones de servicio, sino que se asciende interinamente a agentes primeros. Además, manifiesta que, en la lista provisional aprobada para interinidades, hay incluidas personas que no cumplen los requisitos de titulación exigida y no se establecen las vías para recurrirla. Q23/607.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que adopte las medidas precisas para evitar que el procedimiento objeto de controversia se utilice para cubrir plazas vacantes que deberían ser cubiertas mediante los sistemas ordinarios de provisión previstos en el artículo 5.1 del Decreto Foral 57/2002, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de provisión de puestos de trabajo en la Policía Foral de Navarra.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha publicado el procedimiento para constituir un listado de aspirantes para la designación interina, de forma temporal, del empleo de Agente Primero o Primera de la Policía Foral de Navarra. Denuncia que no se ofrecen las vacantes existentes a Agentes Primeros/as en forma de concursos de traslado o comisiones de servicio. Q23/769.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella se demora en concluir el proceso de selección, mediante concurso de ascenso de categoría, de una plaza de Agente primero/a de Policía Local, en turno de promoción interna y una plaza de Agente primero/a en turno de promoción abierto a integrantes de todas las Policías de Navarra, con destino al Cuerpo de Policía Local de Corella. Q23/927.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, a raíz del embarazo y nacimiento de su hijo, no pudo realizar el período de prácticas requerido para adquirir la condición de funcionaria de carrera, lo que, a efectos de un concurso de traslados, conlleva que, como funcionaria en prácticas, únicamente puede competir con la nota obtenida en la oposición, no pudiendo así hacer valer ningún otro mérito. En la medida en que el otro aspirante a la plaza adquirió la condición de funcionario de carrera tras la superación del mismo proceso selectivo que ella, y que se le permite a este hacer valer sus méritos, pero no así a ella, considera que se le está discriminando por la maternidad. Q23/992.
 - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias personas presentan una queja por la falta de identificación de los centros educativos de destino en el concurso de traslado de Especialista de Apoyo Educativo convocado en el marco de los procesos de estabilización. Manifiestan que identificar los centros una vez finalice el procedimiento no es una solución satisfactoria, puesto que conocer dicha información condiciona la participación y las decisiones de las personas participantes. Además, critican que no se han ofertado vacantes en “zona Pamplona”, sino solamente en “zona Navarra”, lo cual supone una discriminación del personal funcionario respecto al personal laboral fijo, quien sí puede acceder a aquellas. Q23/1062.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le permite subsanar un error en su solicitud para participar, en el marco de los procesos de estabilización, en el concurso de traslados para el puesto de administrativo/a. Expone que el error radicaría en no haber marcado la casilla de autorización para la comprobación de antecedentes de delitos de naturaleza sexual. Critica que no se le ha admitido el certificado aportado y que se trataba de un trámite electrónico, no muy claro, en el que no se advertía del deber de marcar la casilla. Q23/1103.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le especifica los criterios establecidos por la Administración Educativa para la concesión de una comisión de servicios para personal de otra Comunidad Autónoma. Tiene interés en saber cuáles son para ver si podría cumplirlos para solicitar una nueva comisión para el curso 2024/2025, pero no se le da una respuesta satisfactoria. Q23/1124.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha trasladado la plaza que ocupaba temporalmente, adscrita a la Agencia de Empleo de Tafalla, a la oficina de Tudela. Considera que se le está causando un perjuicio y una indefensión manifiesta, al tener que realizar todos los días 120 kilómetros. Afirma que esta situación le está generando problemas, especialmente en la conciliación familiar. Q23/1186.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- G) Retribuciones:**
- Un grupo de educadoras (Técnicas Grado Medio en Educación Sanitaria) de los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR) de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y el Departamento de Salud, no les reconoce el complemento específico de nivel B y el complemento de destino. Q23/35.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud que revisen el complemento específico atribuido al colectivo de educadoras de los centros de atención a la salud sexual y reproductiva de Navarra (puesto de Técnico de Grado Medio-Educador Sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) y, si así procede, se incremente y equipare al de otros colectivos que, por nivel funcional y naturaleza de las funciones o disponibilidad, pueden considerarse afines.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no reconoce el pago de los días festivos especiales de Navidad al personal que trabaja por turnos en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, lo cual considera que supone un trato discriminatorio respecto al personal sanitario que hace guardias, así como un incumplimiento de lo recogido en la Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra. Q23/54.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Salud que, en colaboración con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se aceleren en todo lo posible las gestiones tendentes a la extensión del módulo de días festivos especiales a todo el personal que trabaje en turnos ordinarios.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque no se reconoce el complemento de productividad a todo el personal de la Hacienda Foral, sino únicamente a personal funcionario del Servicio de Inspección Tributaria que realice funciones inspectoras y a los restantes Técnicos de Hacienda. Solicitan la extensión del complemento a Gestores de Hacienda y Titulados de Grado Medio adscritos a otros servicios, así como un incremento de su cuantía. Q23/191.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de trabajadores y trabajadoras administrativas de los Centros de Salud Mental de Navarra interpone una queja por el trato discriminatorio que están sufriendo con respecto al personal administrativo de Atención Primaria, a quien se le ha aprobado un complemento de puesto de trabajo. Solicitan una equiparación de la situación laboral, por cuanto uno y otro personal ejercen funciones semejantes e incluso llegan a compartir espacio físico. Indican que han presentado instancias ante el Departamento de Salud que no han sido respondidas, en las que piden ese reconocimiento profesional para fidelizar las plantillas y formación a todo el personal de admisión. Q23/466.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Departamento de Salud que, bien sea por sí mismo o con la cooperación del Departamento de Interior, Función Pública e Interior, adopte las medidas precisas para que, por los motivos expuestos, el personal de los centros de Salud Mental tenga derecho al complemento retributivo que la Ley Foral 11/2023, de 29 de marzo, por la que se modifica la Ley Foral 11/1992 de 29 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, reconoció al personal administrativo de los equipos de Atención Primaria.
Sugerir al Departamento de Salud que, teniendo en cuenta las funciones atribuidas actualmente al personal administrativo de los centros de Salud Mental, se adopten las medidas necesarias para impartirle una formación continua, específica y adecuada para el ejercicio de dichas funciones.
- Una ciudadana formula una queja porque, pese a que parte de su jornada laboral tiene lugar en horario nocturno, a efectos retributivos el Departamento de Salud considera la misma como si tuviera lugar íntegramente en horario diurno. Q23/830.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato formula una queja porque su representada se encuentra en desacuerdo con la nómina percibida como trabajadora de un centro sociosanitario. Denuncia que el Departamento de Derechos

Sociales, Economía Social y Empleo no le ha abonado varias horas trabajadas ni las vacaciones vinculadas a dos contratos. Q23/909.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le contesta a las instancias que presentó relativas al régimen retributivo de la Secretaría del Ayuntamiento de Ablitas, quien también desempeña las funciones de Secretaria de la Mancomunidad de Aguas del Moncayo, percibiendo una retribución de ambas entidades y desempeñando su cargo en el mismo horario. Q23/931.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Ablitas su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Ablitas que dé respuesta a la instancia presentada por el interesado.

- El colectivo de cuidadores/as de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, y el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, les dispensan un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C. Argumentan que ambas clases de cuidadores disponían de pruebas de acceso y temarios comunes, así como funciones análogas en sus respectivos ámbitos de actuación, siendo la única diferencia sustancial entre ambos colectivos la adscripción a uno u otro Departamento del Gobierno de Navarra. Q23/965.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Interior Función Pública y Justicia que adopten las medidas precisas para que el personal cuidador adscrito al primero de los citados órganos administrativos sea encuadrado en el grupo C, tal y como ocurrió con el entonces personal cuidador adscrito al Departamento de Educación.

- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en resolver el recurso de reposición que interpuso frente a la resolución que le reconoce el derecho a percibir compensación económica, por haber visto finalizado su contrato al no resultar adjudicatario de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. No está conforme con el cálculo del importe de la compensación. Q23/1058.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana formula una queja por el trato discriminatorio que sufre el personal administrativo de la Unidad de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra con respecto al personal administrativo de Atención Primaria, a quien se le ha aprobado un complemento de puesto de trabajo. Solicita una equiparación de la situación laboral y un reconocimiento profesional, por cuanto trabajan en condiciones de gran complejidad, presión y conflictividad. Pide formación especializada adecuada para garantizar plantillas estables y experimentadas. Q23/1126.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

3.2.18. Funcionamiento de las entidades locales.

Se han presentado 9 quejas en la materia de funcionamiento de las entidades locales.

4 quejas están relacionadas con el empadronamiento, 3 con las dificultades para darse de alta en el padrón y otra se presentó porque no se procede a la baja de varias personas que constan empadronadas en una vivienda y que no residen en ella.

Otra de las quejas es formulada por un concejal al que la entidad local no le facilita determinada información pública solicitada. Otra queja es presentada por un ciudadano al que no se le facilita determinada documentación solicitada en una instancia, en relación a asuntos tratados en una sesión plenaria.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Améscoa Baja no envía al Departamento de Cohesión Territorial (Administración Local) las actas del Concejo de Gollano aprobadas cuando éste ya estaba extinto, y solicita que se declaren nulas las mismas. Funcionamiento de entidades locales. Q23/41.
- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar), para la inscripción de sus hijos en el padrón, le requiere los originales de varios documentos (la autorización firmada del otro progenitor y los certificados de nacimiento). Manifiesta que el padre de los niños reside en otro país, que el obtener los originales de las actas de nacimiento

- le va a suponer un desembolso significativo de dinero y que los menores actualmente están inscritos en el padrón de Burlada/Burlata. Q23/158.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar, que, por los motivos expuestos anteriormente, con base a la documentación obrante en poder de la interesada y, en su caso, de su declaración responsable mediante el anexo I de la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, proceda a la inscripción de sus dos hijos menores en el padrón municipal de la localidad.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le facilita la información pública solicitada, en su condición de concejal, respecto a un convenio firmado con un club deportivo. Q23/181.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le niega la posibilidad de empadronarse, pese a llevar desde 2008 residiendo en la localidad, por lo que, en consecuencia, no se le puede facilitar asistencia para acceder a ayudas como la renta garantizada o al censo de viviendas de emergencia. Indica que tiene un hijo con discapacidad a su cargo, con quien se le ha ofrecido ir a un centro, pero no lo considera un lugar adecuado para el menor. Q23/353.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no permite que su hermano y su cuñada se empadronen en el mismo domicilio que él, pese a que residen allí. Expone que ha informado de la no residencia de una chica en dicha vivienda, solicitando su baja de oficio como empadronada, y que incluso ella misma también lo ha notificado, pero el expediente no ha sido resuelto. Q23/452.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no corrige la dirección postal de su vecino, por lo que continuamente recibe notificaciones a él dirigidas. Indica que el piso 5º izda. consta como “ático izquierdo” pero al INE le llega como “A01 IZ”. Ello conlleva que las notificaciones lleguen al 1º izda. (su domicilio). Añade que esto le supone un especial perjuicio, ya que trabaja a turnos y tiene que levantarse varias veces para recoger cartas y notificaciones que no le corresponden. Q23/512.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Améscoa Baja no le ha facilitado toda la documentación solicitada en una instancia, en relación a asuntos tratados en una sesión plenaria. Q23/622.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cadreita no procede a la baja del padrón municipal de varias personas que constan empadronadas en la vivienda arrendada por él y que no residen en ella. Manifiesta que presentó la solicitud pero que esta no ha sido contestada. Q23/1026.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Cadreita su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
 - Una ciudadana interpone una queja en la que denuncia que un concejal ha falseado la información que hace constar en su curriculum relativa a su formación académica universitaria. Q23/1078.
 - Desistimiento de la interesada.

3.2.19. Hacienda pública.

En materia de hacienda se han presentado 46 quejas.

Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Entre ellas destaca una presentada por 108 personas que, desde el ejercicio de 2020 y debido a una modificación normativa, no pueden aplicarse la reducción de la base imponible de las prestaciones de jubilación e invalidez derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social. Otras 2 quejas mostraban su disconformidad por la falta de reconocimiento de la deducción por inversiones en mejoras energéticas ejecutadas en 2022, debido a la falta de registro

oficial del certificado de eficiencia energética emitido con anterioridad a las obras de reforma. Los ciudadanos mostraban su disconformidad porque esta documentación no se les había exigido en su momento en el procedimiento de subvención concedida por la Dirección General de Vivienda y no comprendían el hecho de que dos departamentos del Gobierno de Navarra requiriesen documentación distinta para la misma actuación. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos para que adoptasen las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas. Otras 3 quejas fueron presentadas por la falta de remisión por la Hacienda Foral de Navarra de la declaración de la renta y la falta de asistencia telefónica o presencial para realizar la declaración de la renta, bien por superar los ingresos, bien por tener la condición de trabajadora por cuenta propia y no determinar los rendimientos de su actividad profesional mediante el sistema de estimación directa especial. El Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprimiese las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Lamentablemente dicha sugerencia no ha sido aceptada.

En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto de Actividades Económicas y el Impuesto de circulación.

Otras 9 quejas se relacionaron con el catastro, dos de ellas porque los respectivos ayuntamientos no contestan o se demoran en resolver las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas.

A) Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT):

- Un ciudadano formula una queja porque la Agencia Tributaria le ha incoado a su suegra de 86 años un expediente sancionador por resistencia u obstrucción a la actuación de la Administración Tributaria, al no haber contestado a la diligencia de embargo en plazo. Si bien únicamente se le estaba requiriendo indicar que no mantiene relación alguna con la persona que tiene la deuda, defiende que una persona de edad avanzada como su suegra no entiende el funcionamiento de dichos requerimientos. Q23/578.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

B) Catastro:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa no le facilita un documento relacionado con la elaboración del catastro de la localidad y la afección a su propiedad, a cuyo contenido no tuvo acceso y fue obligado a firmar. Q23/257.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Izagaondoa su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no atiende las distintas peticiones que formuló de subsanación de errores catastrales de una parcela, de forma que coincidan con los datos obrantes en el Registro de la Propiedad y con la realidad. Señala que esta cuestión genera constantes conflictos vecinales y con distribuidoras de energía. Q23/397.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque es desorbitada la valoración catastral que consta en la Hacienda Foral de un terreno de su propiedad sito en la Cendea de Cizur, por cuanto no se ha tenido en cuenta el aislamiento de la finca ni se han tomado referencias de mercado. Solicita que se dé un valor real a su propiedad con carácter retroactivo, así como que el ayuntamiento abone el exceso cobrado durante tantos años de contribución territorial (impuesto que está vinculado al valor catastral). Q23/429.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento que tramite y resuelva con celeridad el recurso de alzada presentado por la autora de la queja.

Sugerir al Departamento que se revise la valoración catastral del bien inmueble al que se refiere la queja, de forma que se procure una valoración actualizada y se consideren los elementos que aporta la interesada y, en particular, la tasación practicada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Etxauri no resuelve un procedimiento de modificación catastral de una finca de su propiedad, pese a haber transcurrido más de un año desde el inicio del mismo. Q23/490.
 - Desistimiento del interesado.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación por parte del Ayuntamiento de Cascante de una solicitud de modificación catastral. Manifiesta que ha transcurrido el plazo de seis meses legalmente establecido para su resolución. Q23/492.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Oteiza ha desestimado su solicitud de rectificación catastral, al haber dos personas potencialmente afectadas por dicha rectificación aportado documentación en apoyo de sus pretensiones. Defiende que no se ha iniciado ningún litigio civil, por lo que debe resolverse la modificación solicitada. Q23/537.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa no le contesta a una instancia en la que solicita determinada documentación en relación con la elaboración del catastro que afecta a su propiedad. Q23/727.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no responde a dos instancias en las que solicita que se deje sin efecto una modificación catastral y la inclusión de una belena en la cédula parcelaria correcta. Q23/1184.
 - Queja investigada en tramitación.
 - **C) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra:**
 - Una ciudadana presenta una queja en la que solicita a la Hacienda Foral de Navarra el fraccionamiento de las cantidades que adeuda en concepto de IRPF tras la venta de una plaza de garaje. Expone que se encuentra en una situación vulnerable, pues percibe una pensión con la que debe pagar un tratamiento para combatir su enfermedad y mantiene una deuda por la instalación de un ascensor en la cooperativa de viviendas en la que reside. Q23/162.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende sus solicitudes para que las notificaciones tributarias dirigidas a una persona residente en México se efectúen en el domicilio de su representante en Villava/Atarrabia. Q23/211.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja por la difícil situación económica que atraviesa y lo indefenso que se encuentra, como consecuencia de los reiterados embargos que se le vienen practicando por parte de distintos órganos y Administraciones públicas. Expone que en la mayoría de los casos desconoce el origen de dichos embargos y que las retenciones de la cuenta tienen lugar aun percibiendo ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional. Q23/276.
 - Queja no admitida por falta de datos.
 - Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a una instancia en la que solicitaba que, en la propuesta de la declaración del IRPF de 2022, se le incluyese la desgravación por la compra de una bicicleta eléctrica, cuya factura adjuntaba. Q23/337.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Departamento de Economía y Hacienda su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no ha remitido a su marido y a ella la declaración del IRPF correspondiente al ejercicio de 2022. Expone que son un matrimonio mayor de 65 años con dificultades para acudir a las oficinas a que se les confeccione la declaración, dada la situación de su marido de convalecencia de una enfermedad. Q23/348.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque, si bien desea hacer frente al pago de las deudas tributarias generadas hace algún tiempo, cuyo pago desatendió por efectuarse las notificaciones a su domicilio anterior, solicita que la Hacienda Foral de Navarra le conceda un aplazamiento para hacerlas compatibles con las cargas familiares que soporta. Indica que tiene dos hijos, que es autónomo y que se le ha privado de todo el dinero, lo cual le impide el ejercicio de su actividad laboral. Q23/356.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Un matrimonio presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no les ha remitido la propuesta correspondiente a la declaración de la renta del ejercicio 2022, al haber superado el marido los 90.000 euros de ingresos. Critican que tampoco pueden acceder, por igual motivo, a la asistencia presencial o telefónica, viéndose en la obligación de acudir a una asesoría para hacer una declaración sencilla en la que prácticamente los únicos ingresos son los rendimientos del trabajo personal. Q23/376.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque tienen que tributar por el incremento patrimonial derivado de la transmisión de sus licencias de taxi. Manifiestan que en esa operación no han obtenido ningún beneficio económico, más allá del rendimiento obtenido a lo largo de los años con la actividad de taxi, por lo que no debería tributar como un incremento patrimonial que consideran inexistente. Entienden, además, que hay un agravio comparativo entre la normativa navarra y las del territorio nacional, en las que, salvo en el caso de Gipuzkoa, la tributación por este concepto es 0%. Q23/384 y Q23/391.
 - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por el funcionamiento de las citaciones para realizar la declaración de la renta de manera presencial. Expone que en abril trató de conseguir cita previa en las oficinas de Pamplona/Iruña, pero que no quedaban citas disponibles hasta junio, por lo que se vio obligado a desplazarse a Estella-Lizarra para hacer la declaración. Q23/390.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado el servicio de asistencia para realizar la declaración del IRPF, al tener condición de trabajadora por cuenta propia y no determinar los rendimientos de su actividad profesional mediante el sistema de estimación directa especial, lo cual considera discriminatorio. Indica que no tiene capacidad económica para contratar a una empresa privada y su entidad financiera no es colaboradora de la Hacienda Foral, por lo que tampoco puede ofrecerle ayuda. Q23/439.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
Recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que adopte las medidas precisas para que la interesada sea asistida presencialmente por el personal de la Hacienda Foral de Navarra en la elaboración de su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le ha reconocido en la declaración del IRPF la deducción por inversiones en mejoras energéticas ejecutadas en 2022, por falta de registro oficial del certificado de eficiencia energética emitido con anterioridad a las obras de reforma. Defiende que este trámite no se le exigió en su momento en el procedimiento de subvención concedida por la Dirección General de Vivienda. Muestra su malestar por el hecho de que dos departamentos del Gobierno de Navarra requieran documentación distinta para la misma actuación y que el departamento competente en materia de vivienda modificase los requisitos, ya iniciado el ejercicio fiscal. Q23/460
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que adopten las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le ha reconocido en la declaración del IRPF correspondiente al ejercicio 2022, la deducción por inversiones en mejoras energéticas ejecutada en 2022, al no haber aportado un certificado de eficiencia energética previo y otro posterior a la obra realizada. No entiende que el departamento competente en materia de vivienda le haya concedido la ayuda para la sustitución de las ventanas, dando por válida toda la documentación, y que Hacienda tenga una postura contraria. Cree que se podría haber dado al técnico un plazo para subsanar errores. Ha resultado totalmente perjudicada, por cuanto, pese a haber ejecutado unas obras, no se le aplica la deducción prevista. Q23/505.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que adopten las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra considera como incremento de patrimonio en el IRPF de 2019 las participaciones que tiene en la entidad bancaria en la que trabajó durante 33 años. Está en desacuerdo porque en ningún momento ha hecho uso de esa aportación dineraria, aun después de haber pasado a la situación de jubilación. Hace referencia a una consulta efectuada a la Hacienda en un caso idéntico al suyo, en la que, contrariamente a lo ocurrido, se informó al consultante que debía tributar por dicha aportación económica cuando procediese a su rescate total o parcial. Q23/773.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le ingresa las cantidades “a devolver” de las declaraciones del IRPF de 2021 y 2022. Atribuye el perjuicio generado al error de la persona que le asistió en la confección de dichas declaraciones, quien no incluyó los gastos por arrendamiento de vivienda habitual. Considera injusto no solo que no se le ingresen esas cantidades, sino también que se le retenga el dinero que pagó por ese error. Q23/780.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha desestimado una solicitud de revisión de las declaraciones del IRPF de los años 2020 y 2021. Solicitaba la anulación de una modificación producida en la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del IRPF, que le impedía minorar el importe de los rendimientos de trabajo correspondientes a la pensión de jubilación percibida de la Seguridad Social, como venía haciendo desde el año 2000. Considera que la medida legislativa en que se apoya la desestimación tiene efecto retroactivo y critica que solo se haya adoptado en Navarra. Q23/977.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por las actuaciones de la Hacienda Foral de Navarra en relación con el cobro de una deuda correspondiente a una liquidación del IRPF. Alega desconocimiento de las notificaciones administrativas, lo cual ha generado la aplicación de un embargo. Q23/1153.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque, a efectos del IRPF, y desde el ejercicio de 2020, no pueden aplicar la reducción de la base imponible de las prestaciones de jubilación e invalidez derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social. Solicitan la derogación de esta modificación legal con carácter retroactivo, por entender que incurre en una doble imposición fiscal, que resulta jurídicamente inaplicable y que vulnera el principio de capacidad económica y el derecho de igualdad de los contribuyentes navarros con respecto al resto. Q23/1169.
- Queja investigada en tramitación.
- D) Tributos locales:**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impuso una sanción de cuyo procedimiento no ha tenido conocimiento hasta el embargo practicado en vía de apremio, al haberse realizado todas las comunicaciones a una dirección en la que él no reside. Q23/19.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si el interesado, tal y como afirma en su escrito de queja, en el momento en que tuvieron lugar los hechos denunciados y se cursaron las correspondientes notificaciones, estaba empadronado en Zizur Mayor/Zizur Nagusia, y, en caso de comprobar que no lo estaba, deje sin efecto la sanción impuesta, procediendo a la devolución del importe embargado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha cobrado el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) del año 2022 pese a estar exenta de su pago por no alcanzar su cifra de negocios el millón de euros. Q23/60.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, como consecuencia de unas obras ejecutadas por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en su parcela, ha sufrido un excesivo consumo de agua debido a los requerimientos hídricos adicionales de la siembra realizada por la mancomunidad. Q23/124.
- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo ha desestimado su reclamación contra la cuota del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), por haberla presentado fuera de plazo. Considera que existe un error en la liquidación del impuesto, por lo que presentó un escrito reclamando la devolución de la diferencia entre la cuantía que abonó y la que, según sus cálculos, debía haberse reclamado. Q23/302.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la tasa de basuras cobrada a su hermano por la Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de la Ribera Alta de Navarra es excesiva, teniendo en cuenta que en el polígono donde está ubicado el almacén en el que trabaja no existe un contenedor en el que depositar sus basuras. Añade que, en consecuencia, se ve obligado a transportar la basura hasta el casco urbano en su silla de ruedas, la cual utiliza debido a su situación de gran invalidez. Q23/442.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de la Ribera Alta de Navarra su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía, y recomendar que, si no lo ha hecho ya, resuelva el escrito presentado por el interesado.
Sugerir a la Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de la Ribera Alta de Navarra que aplique la bonificación de la tarifa que reclama el interesado en los años 2022 y 2023, en la medida en que se acredite la distancia del contenedor superior a 500 metros.
- Un ciudadano formula una queja por el criterio utilizado por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para calcular la parte variable de la cuota que repercute a la persona obligada al pago por el servicio de residuos. Está en desacuerdo con que se tome el valor registral como base del cálculo de la cuota, al no guardar correspondencia con la generación de residuos. Propone criterios que considera más adecuados, como son el padrón municipal o el consumo de agua. Q23/455.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque se le están practicando retenciones en su nómina y en la cuenta bancaria. Q23/497.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le ha facturado una cuantía excesiva de consumo de agua, como consecuencia de las lecturas estimadas realizadas. Expone que no se le han realizado lecturas reales de consumo desde hace más de dos años, incumpliendo así la Ordenanza Reguladora del Servicio de aguas. Q23/580.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo le va a reconocer la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (o impuesto de circulación) a partir del 1 de enero de 2024, a pesar de cumplir con los requisitos desde hace años (33% de discapacidad y movilidad reducida). Solicita que le sea reintegrada la cantidad que ha abonado de más desde que la normativa está en vigor. Q23/673
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Falces le practica embargos pese a ser beneficiaria del ingreso mínimo vital. Indica que, en consecuencia, este mes no ha podido pagar el alquiler. Además, critica que el ayuntamiento le exija el abono del impuesto de plusvalía de una vivienda que entregó a la entidad bancaria en dación en pago para cancelar la deuda pendiente. Q23/693.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar le ha dictado una providencia de apremio por el impago del primer semestre de contribución territorial del año 2022. Considera que esta carece de validez, pues la liquidación de dicho impuesto se notificó directamente mediante edictos sin intentar previamente su notificación de manera personal. Q23/699.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia le reclama el impuesto de circulación correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014, cuando el vehículo no era de su propiedad. Expone que, tras vender el coche a un particular, no formalizó el cambio de titularidad mismo en el registro de la Dirección General de Tráfico, ya que el comprador manifestó la intencionalidad de utilizarlo para aprovechar las piezas. Sin embargo, posteriormente ha tenido conocimiento de que el vehículo se encontraba en circulación. Q23/702.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Uharte Arakil, en la liquidación del impuesto de plusvalía, le ha aplicado un coeficiente de 0,5 que no se ajusta a lo dispuesto en el

- artículo 175 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de haciendas locales de Navarra. Indica que ha reclamado y pedido audiencia, pero la única respuesta es recordarle la obligación de pagar. Q23/724.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no le remite la carta de pago de la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía), a pesar de haberlo solicitado en numerosas ocasiones. Q23/916.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos Ribera Alta de Navarra le ha requerido el pago de la tasa por el servicio de recogida y tratamiento de residuos urbanos, pese a que, en el momento de emisión de dicho requerimiento, ya no era propietario del inmueble al que la tasa está vinculada. Defiende que, el mismo día en que se celebró la venta, se comunicó la misma al Ayuntamiento de Peralta y a la mancomunidad. Q23/1036.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
Recomendar a la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos Ribera Alta de Navarra que deje sin efecto el requerimiento de la tasa de basura a la que alude la queja, toda vez que su devengo se produjo con posterioridad a la transmisión, comunicada a la Administración, del inmueble correspondiente.
Sugerir a la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos Ribera Alta de Navarra que valore modular o modificar la ordenanza reguladora de la tasa aludida, de tal modo que la periodicidad anual en la actualización del catastro (elemento instrumental) no impida estar a lo que resulte de criterio de devengo semestral de la tasa (elemento sustantivo) y, por ende, que se habilite que las transmisiones operadas y comunicadas durante el primer semestre tengan efecto con vistas a la exacción del siguiente periodo.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Mairaga le ha emitido una factura excesiva del servicio de suministro de agua correspondiente al segundo trimestre de 2023, ya que en ella se registró un consumo de agua 10 veces superior al habitualmente registrado. Manifiesta que, ante esta circunstancia, solicitó la identificación de las causas que motivaron esa facturación, indicándose por parte de la mancomunidad que esta derivaba de la cantidad de agua que había pasado por el contador entonces instalado, que, por otro lado, fue posteriormente sustituido por otro. Q23/1087.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir a la Mancomunidad de Mairaga que adopte las medidas precisas para verificar que el contador sustituido funcionaba correctamente, así como que no existen fugas en las conducciones de agua respecto de la que pueda ser responsable.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a un escrito presentado mediante el que denuncia la forma en que se ha procedido a practicarle una notificación. Q23/1132.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo en su cuenta bancaria, como consecuencia de la deuda generada por el impago de las cuotas del impuesto de actividades económicas, sin respetar el límite legal inembargable establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil. Expone que interpuso recurso de reposición frente a la mencionada Diligencia de Embargo, aportando los justificantes acreditativos del carácter inembargable del saldo bancario, pero dicho recurso no ha sido resuelto todavía. Q23/1160.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo en la cuenta corriente contrario a la legalidad vigente, ya que considera que no deberían embargarse los saldos de cuenta cuando estos sean inferiores al salario mínimo interprofesional. Manifiesta que se ha quedado sin medios económicos para mantener a sus cuatro hijos menores. Denuncia que esta actuación por parte del ayuntamiento es habitual, donde primero embarga la cantidad total disponible en la cuenta y, solo tras la reclamación, procede a su devolución. Q23/1146.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.20. Justicia.

En materia de justicia se han presentado 29 quejas. 14 de ellas estaban relacionadas con el funcionamiento de la Administración de Justicia, la mayoría de ellas por demoras en la tramitación de procedimientos judiciales, procedimientos de justicia restaurativa, ejecuciones de sentencias, o la demora del Servicio de Coordinación de Parentalidad.

6 quejas mostraban su disconformidad con la actuación de abogados o procuradores o de algún colegio profesional.

Otras 6 quejas estaban relacionadas con el Registro Civil, dos de ellas por la demora en la realización de determinados trámites.

3 quejas se refirieron a la asistencia jurídica gratuita.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

A) Actuación profesional de abogados, procuradores y colegios profesionales:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona se demora en dar contestación a una denuncia presentada frente a la actuación de un abogado, quien ha incumplido los honorarios pactados mediante contrato verbal. Q23/145.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el abogado designado tras el reconocimiento de la asistencia jurídica gratuita declaró su pretensión como insostenible una vez superado el plazo de quince días que marca la normativa para ello, por lo que estaría obligado a defender dicha pretensión. Q23/449.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la actuación de un abogado, quien cerró un procedimiento que no estaba concluso en el que quedaban pendientes de embargo determinadas cuantías a su expareja. Q23/108.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja por la demora de una procuradora en remitirle la documentación solicitada que necesita para interponer un recurso de alzada, pese a la recomendación formulada por el Colegio de Procuradores de Navarra para que le sea facilitada. Q23/146.
 - Queja solucionada durante la tramitación
- Una ciudadana formula una queja porque el Consejo General de la Abogacía Española ha inadmitido un recurso de alzada por considerarlo extemporáneo, pese a que fue interpuesto en tiempo y forma. Q23/461.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra ha contestado de forma insuficiente y poco motivada a una serie de reclamaciones que ha formulado ante el mismo contra varios de sus colegiados. Q23/1159.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) Asistencia jurídica gratuita:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Consejo de Asistencia Jurídica Gratuita le ha denegado el beneficio a la asistencia jurídica gratuita solicitada para un procedimiento monitorio, al superar sus recursos e ingresos económicos el límite establecido legalmente. Defiende que no tiene ingresos suficientes, lo cual demuestra la concesión del bono social, que no se ha tenido en cuenta su discapacidad y que no se le ha aplicado el reconocimiento excepcional del derecho. Q23/496.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña se demora en resolver la solicitud de cambio de abogada de oficio que presentó. Q23/670.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña le negó el asesoramiento como peticionario de asistencia jurídica gratuita, así como la información sobre el cumplimiento de los requisitos para el reconocimiento del derecho a esta y la posterior presentación de la solicitud. Q23/1010.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Funcionamiento de la Administración de Justicia:

- Un ciudadano presenta una queja por el procedimiento de justicia restaurativa celebrado a partir de la denuncia de unos hechos que fueron tipificados como constitutivos de un delito leve de coacciones. Critica el lapso de tiempo transcurrido desde la denuncia de los hechos y la celebración del procedimiento, y la falta de inclusión en el acta del proceso de una reparación a los perjuicios que dichos hechos le han ocasionado. Q23/83.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por las consecuencias derivadas de una falsa denuncia presentada por su mujer por violencia de género. Indica que se le ha impuesto una orden de alejamiento hasta la celebración del juicio que le impide acceder a su domicilio a recoger sus

- pertenencias y ver a sus dos hijos. Dice que la fecha de dicho juicio todavía no se ha fijado, por lo que desconoce cuánto se alargará esta situación. Q23/233.
- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
 - Un ciudadano presenta una queja porque lleva más de dos años esperando a que se resuelva el procedimiento judicial iniciado para recuperar la vivienda que tiene alquilada. Q23/340.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Un ciudadano presenta una queja porque no se corrige en el Juzgado su dirección postal a efectos de notificaciones. Manifiesta que se han efectuado diversas notificaciones en un domicilio incorrecto. Q23/541.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Un ciudadano presenta una queja por lo que considera una dilación indebida en la tramitación de un procedimiento judicial de desahucio. Q23/743.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Navarro de Medicina Legal y Ciencias Forenses se está demorando en realizar los trámites oportunos para dar cumplimiento a una sentencia judicial en la que se regula el régimen de visitas padre-hijo en el punto de encuentro familiar. Q23/981.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Tafalla se demora en ejecutar una sentencia dictada a su favor hace aproximadamente cinco años. Q23/983.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Un ciudadano interpone una queja por la situación que ha sufrido a raíz de una denuncia que interpuso la madre de un alumno suyo. Expone que el asunto alcanzó una gran difusión en los medios de comunicación. Desea, tras emitirse un auto judicial que declara falsa la denuncia, que se difunda una rectificación y se tenga mayor sensibilidad y cautela, para dignificar a la profesión docente. Q23/991.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
 - Un ciudadano formula una queja porque la madre de su hija de cuatro años y con discapacidad reconocida, de quien ostenta la tutela, no está destinando el dinero de la ayuda que percibe como tutora al fin para el que es concedida y no ha justificado ningún gasto a favor de la menor, siendo él quien tiene que asumir muchos gastos. Exige la realización de un seguimiento o la creación de una cartilla a nombre de la menor en la que figuren ambos progenitores como administradores. Q23/1052.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
 - Una ciudadana presenta una queja por lo que considera una mala praxis del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa del Gobierno de Navarra. Por un lado, critica que declaró la inviabilidad del procedimiento de justicia restaurativa instado por el Juzgado de Instrucción número 1 de Pamplona/Iruña, debido a que este no le había aportado toda la documentación, pese a que expresamente el Acuerdo disponía que debía solicitarse a las partes. Por otro, denuncia la excesiva demora en la tramitación del procedimiento, viéndose fuertemente perjudicada. Q23/1065.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
 - Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Tudela ha decretado el embargo de sus bienes materiales. Expone que está percibiendo la renta garantizada por cuantía que no supera el salario mínimo interprofesional, por lo que, en atención al artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, no se debería proceder al embargo, ya que dichas cantidades tendrían carácter inembargable. Q23/1147.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
 - Un ciudadano interpone una queja porque, habiéndose derivado un asunto al Servicio de Coordinación de Parentalidad hace nueve meses, todavía no ha realizado ningún tipo de trámite o intervención. Q23/1152.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Una ciudadana interpone una queja porque la tramitación del procedimiento judicial por ella iniciado se ha retrasado injustificadamente. Denuncia que desde el año 2022 no ha habido ninguna actuación judicial, a pesar de las solicitudes de su representación letrada de práctica de diligencias o de impulso procesal. Considera que esta situación supone una vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso sin dilaciones. Q23/1179.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo, pese a tener ya su pensión embargada por la Seguridad Social. Considera

que es el Juzgado quien debe investigar este extremo, pues él no puede permitirse abogado y procurador, y no consigue ningún documento que certifique que está pagando ya la deuda a la Seguridad Social. Q23/1189.

- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

D) Registro civil:

- Una ciudadana formula una queja porque va a casarse y el Ayuntamiento de Sesma les realizó a ella y a su pareja un cuestionario cuyas preguntas fueron incómodas, personales e improcedentes. Expone, además, que no procedía este trámite, pues, si bien es una práctica habitual para evitar los matrimonios de conveniencia de personas extranjeras, ellos poseen nacionalidad española. Tiene el convencimiento de que en su caso se realizó porque tiene acento argentino, lo que supone una discriminación. Q23/10.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Registro Civil de Pamplona no le facilita a su hija la resolución del recurso interpuesto frente a la denegación del expediente de capacidad matrimonial. Q23/39.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque, a raíz de la demora en un procedimiento judicial de determinación de la filiación, su hijo de cuatro años, nacido por gestación subrogada en Ucrania, no ha podido ser inscrito todavía en el Registro Civil. Añade que no ha sido reconocida una sentencia ucraniana mediante la que se les otorgaba la filiación. Q23/414.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque se ha producido la cancelación de la inscripción de su representado y un ciudadano en el Registro Único de Parejas Estables de Navarra, al haberse inscrito este último como pareja de otra persona. Denuncia que ha solicitado la comunicación que le debería haber sido remitida a su representado por la otra persona, pero que ni se le ha sellado la instancia, ni se le ha facilitado copia de dicho documento. Q23/434.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Registro Civil de Pamplona se demora en tramitar las solicitudes de cambio de apellido de él, de su madre y de su hermana, según se les indica, por ausencia de la persona que les atiende habitualmente. Expone que realizaron un primer apostillado que caducó debido a la tardanza, debiendo realizar un segundo apostillado. Q23/1051.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Registro Civil se demora en inscribir a su hijo recién nacido debido a un supuesto problema informático. Expone que esta tardanza implica el retraso en el resto de gestiones necesarias para regularizar la situación del menor. Q23/1171.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.21. Medio ambiente.

En materia de medio ambiente se han presentado 66 quejas.

Continúan predominando las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 28 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de negocios de hostelería, sociedades gastronómicas o bajas, servicio de recogida de residuos, barracas en fiestas patronales, etcétera. En estos casos, el Defensor de Pueblo de Navarra se ve en la obligación de recordar a las diferentes administraciones implicadas su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por los ruidos, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas al efecto.

14 están relacionadas con actividades clasificadas. En concreto, se han presentado quejas por las molestias de olores o emisiones provenientes de establecimientos de hostelería o fábricas, por la falta de inspección de actividades clasificadas o por las denegaciones de licencia de actividades clasificadas.

8 quejas se refieren a la protección de la fauna. La mayoría de estas quejas se refieren al posible incumplimiento de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como del programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos por diversas entidades locales.

Otras 7 quejas se refieren a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por la acumulación de residuos fuera de los contenedores, bien por el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.

4 quejas estaban relacionadas con la protección de espacios naturales y otras 4 se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Contaminación acústica o ruidos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta medidas ante la contaminación acústica que sufren los vecinos y vecinas a causa de las molestias de ruido ocasionadas por un bar, acreditadas mediante sonometrías positivas. Indica que, en su caso, se ha visto obligado a cesar el alquiler de un apartamento turístico por las reiteradas reclamaciones de las personas hospedadas. Denuncia, además, que pese a disponer el establecimiento de una licencia de cafetería, se organizan eventos musicales no amparados por esta. Q23/53.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Tudela su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido.
Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que adopte las medidas precisas para comprobar si la actividad del establecimiento objeto de la queja se desarrolla de conformidad con las condiciones y límites previstos en el Decreto Foral 201/2002, de 23 de septiembre, por el que se regula el horario general de espectáculos públicos y actividades recreativas, el Decreto Foral 202/2002, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el catálogo de establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas y se regulan los registros de empresas y locales, y el Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas, debiéndose adoptar las medidas sancionadoras y correctoras necesarias en caso de comprobar que no lo hace.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el ruido que genera la recogida de residuos en horario nocturno en una zona residencial de Estella-Lizarra, tiene un importante impacto sobre su descanso. Critican que nadie pone solución a este asunto, pues, en tanto el Ayuntamiento de Estella-Lizarra dice que los camiones de basura son competencia de la Mancomunidad de Montejurra, esta alega que sigue instrucciones del ayuntamiento. Q23/170 y Q23/216.
 - Q23/170: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Montejurra su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos que residen en zonas residenciales afectados por el ruido que genera la prestación de madrugada del servicio de recogida de residuos, adoptando las medidas que sean precisas al efecto. Sugerir a la Mancomunidad de Montejurra que, en la medida en que sea posible, dado el carácter flexible de los horarios de funcionamiento del servicio de recogida de residuos, adopte las medidas necesarias para asegurar que la recogida de residuos en zonas residenciales no se efectúe de madrugada; y, cuando esto no sea posible, a fin de garantizar una distribución más equitativa de las cargas inherentes a vivir en sociedad, adopte las medidas necesarias para garantizar cierta rotación en cuanto a los horarios de prestación del servicio por unas y otras zonas.
 - Q23/216: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar a la Mancomunidad de Montejurra su deber legal de proteger con eficacia los derechos del autor de la queja, afectado por el ruido que genera la recogida de residuos en horario nocturno en las inmediaciones de su domicilio.
Sugerir a la Mancomunidad de Montejurra que continúe valorando las distintas posibilidades, como pudiera ser, entre otras, la instalación de contenedores soterrados, con el fin de minorar las molestias que padecen los ciudadanos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no actúa ante los ruidos y vibraciones que sufre en el colegio público donde reside por su condición de conserje. Expone que se ha conectado un extractor en la cocina adyacente a la vivienda que genera constantes ruidos. Q23/213.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante el ruido generado por una zona de esparcimiento canino ubicada en San Jorge. Indica que los ladridos de perros y las discusiones entre sus dueños son constantes. Añade que trabaja en turno de noche muchos días, por lo que le resulta imposible descansar durante el día. Solicita que se reubique el picicán. Q23/248.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja por las molestias que las barracas de San Fermín le ocasionan al residir en una vivienda próxima al lugar donde estas se instalan desde hace años. Entiende que las

- barracas hay que ponerlas en algún sitio, pero propone ir rotando su ubicación, porque siempre salen perjudicadas las mismas personas. Q23/266.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a fin de distribuir más equitativamente las cargas y beneficios derivados de ellas, estudie la posibilidad de que la ubicación de las barracas de San Fermín rote cada cierto tiempo entre lugares de la ciudad que reúnan los requisitos necesarios para albergarlas de forma idónea.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no actúa tras la denuncia que interpuso por las molestias de ruido que sufren varios vecinos y vecinas de Orkoien, ocasionadas por las personas usuarias de una sociedad gastronómica. Q23/309.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior su deber legal de atender las denuncias e informar a sus autores de las actuaciones que deriven de aquéllas.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri no adopta medidas ante la contaminación acústica que sufre en su domicilio, procedente de un bar situado en los bajos del edificio. Solicita que se realice una sonometría desde su dormitorio, con el bar en funcionamiento en horario nocturno, y no durante el día con el bar vacío como la que fue realizada. Q23/314.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Lekunberri su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido procedente del local denunciado, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas al efecto. En particular, podría ser adecuada una medición sonora en el horario de especial afectación para los vecinos.
 - Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Peralta-Azkoien no actúa ante las molestias que les está causando el ruido producido por una máquina instalada en el garaje de un vecino, que está afectando gravemente su salud. Q23/555.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento que, con el aparato aspirador objeto de controversia en funcionamiento, lleve a cabo sendas sonometrías en los domicilios de los autores de la queja y, en caso de registrarse un nivel de ruido superior a lo normativamente permitido, se adopten las medidas precisas para corregir la situación.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias de ruido y suciedad que sufren los vecinos y vecinas de la calle y plaza Navarrería, ocasionadas como consecuencia de las personas que consumen en los bares adyacentes a la misma. Q23/566.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Ayuntamiento que profundice en la adopción de las medidas necesarias para acabar con las molestias de ruido y suciedad que sufre el vecindario de la calle y plaza de Navarrería.
 - Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no adopta medidas ante las molestias ocasionadas por el exceso de ruido y vibraciones producido por una actividad de carpintería industrial. Exponen que, pese a los reiterados avisos a la Policía Municipal de Tafalla, no se han realizado mediciones ni emprendido otras medidas. Q23/588.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – En tramitación.
 - Una ciudadana presenta una queja por los perjuicios que una fiesta autorizada por el Ayuntamiento de Ultzama ha ocasionado a su negocio hotelero. Denuncia que tuvieron noticia de la fiesta únicamente diez días antes, siéndoles imposible adoptar las medidas precisas para cerrar ese día el establecimiento. Manifiesta que el volumen de la música fue exageradamente alto y la carpa no se instaló lejos del establecimiento hotelero, por lo que se vio obligada a compensar a sus clientes por las molestias causadas. Q23/606.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Ultzama que, de cara al futuro, adopte las medidas precisas para evitar que la celebración de fiestas en la localidad pueda directa o indirectamente causar perjuicios a los vecinos y a los negocios de la misma.
Sugerir al Ayuntamiento de Ultzama que, ante la existencia indiciaria de incumplimientos de lo previsto en la autorización concedida, se investigue si se cumplió íntegramente las condiciones previstas en aquélla.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que sufre en su domicilio derivadas del ruido procedente de un local de ocio ubicado en las proximidades, pese a contar con sonometrías positivas. Expone que los vecinos y vecinas se han dirigido en varias ocasiones al ayuntamiento denunciando el ejercicio de actividades

- no incluidas en la licencia que tiene concedida, la falta de insonorización y la superación de los decibelios permitidos. Q23/710.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte medidas realmente efectivas para que cesen los ruidos excesivos provenientes del local de hostelería al que se refiere la queja, que alteran el derecho de las y los vecinos al descanso.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ribaforada no adopta medidas ante las molestias que genera al vecindario de la calle Mayor, en la que reside un número relevante de personas mayores, la instalación de barracas durante las fiestas patronales y del mercado que se celebra semanalmente. Alude a molestias derivadas del ruido, al incumplimiento de horarios de emisión (fiestas patronales) y a problemas de accesibilidad y limpieza (fiestas patronales y mercado). Q23/758.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la instalación de barracas y otras instalaciones de feria en la calle Mayor, en la que residiría un número relevante de personas mayores, estudie y valore la alternativa de ubicación que se propone en la queja.
Recomendar al Ayuntamiento que, en todo caso, especialmente si el emplazamiento de las instalaciones se mantiene en las proximidades de viviendas, adopte medidas limitativas y vele por su cumplimiento efectivo, en cuestiones tales como el nivel de las emisiones y su horario, la ocupación del espacio público sin comprometer la accesibilidad a las viviendas y la garantía de una limpieza adecuada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas suficientes ante las molestias de ruido y suciedad que sufren los vecinos y vecinas de la calle y plaza de Navarrería. Denuncia la ocupación constante de la calle, la imposibilidad de acceder a sus viviendas y la presencia de personas sentadas comiendo y bebiendo durante horas. Q23/768.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que profundice en la adopción de las medidas necesarias para acabar con las molestias de ruido y suciedad que sufre el vecindario de la calle y plaza de Navarrería.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no actúa ante los ruidos y vibraciones que lleva sufriendo cuatro años en su domicilio, procedentes del salón de la vivienda del vecino. Añade que le producen mucha angustia y ansiedad y que es mayor para seguir soportándolos. Q23/834.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano interpone una queja porque desde hace tres años viene sufriendo diversas molestias ocasionadas por los vecinos de una vivienda protegida ubicada en el piso inmediatamente superior al suyo. Manifiesta que ni el Ayuntamiento de Burlada/Burlata ni la empresa titular del inmueble adoptan soluciones. Q23/835.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ayegui no ha actuado ante las molestias por ruido que han sufrido en sus domicilios los vecinos y vecinas durante las fiestas de la juventud y las fiestas patronales de la localidad, haciendo referencia a dos concretas actividades: los espectáculos de “Disk Jockey” en la Plaza de los Fueros y en la calle San Lázaro, hasta las 7 de la mañana. Q23/841.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Ayegui su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de las diferentes actividades que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto, y compatibilizándolo con el derecho al disfrute de las mismas.
 - Dos comunidades vecinales presentan una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no adopta las medidas necesarias ante las molestias de ruido que sufren en sus viviendas procedentes de una bajera usada por jóvenes. Indican que han trasladado el asunto al Ayuntamiento y a la Policía Municipal, sin que haya existido una actuación al respecto. Q23/901.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villafranca no adopta medidas ante las molestias de ruidos y los desperfectos en la vía pública ocasionados por los camiones de gran tonelaje que transitan por la calle en la que reside. Q23/929.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Villafranca que, teniendo en cuenta las características del entorno en que se encuentra ubicado, proponga al supermercado objeto de controversia que el reparto de suministros se realice con vehículos de menor dimensión que los actualmente utilizados.

Recomendar al Ayuntamiento de Villafranca que adopte las medidas precisas para asegurar que los camiones que reparten los suministros al supermercado objeto de controversia cumplen las limitaciones horarias establecidas en la autorización concedida para que puedan circular por la calle donde reside la interesada.

Recordar al Ayuntamiento de Villafranca su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denunciado por provocar ruidos que perturban el descanso vecinal. Expone que es músico urbano y que fue requerido por agentes municipales para identificarse y trasladarse de lugar. Defiende que en ese momento el amplificador que utiliza para su micrófono y guitarra estaba apagado. Encontrándose ya en otra localización, indica que fue interceptado nuevamente por los agentes, siendo propuesto para sanción. Q23/937.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no adopta medidas ante las molestias por ruidos que sufre en su domicilio, ocasionadas por las terrazas de los locales de hostelería de las proximidades. Q23/953.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri no adopta medidas ante el ruido excesivo que ha soportado en su domicilio durante las fiestas patronales, a causa de los conciertos celebrados en la plaza. Considera que estos podrían tener lugar en otro sitio en el que el brutal efecto sonoro no afecte a la casi totalidad de los/as vecinos/as. Q23/985.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Lekunberri su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de los conciertos que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto, entre las que podría ser un cambio de ubicación de los mismos o la determinación de un horario menos prolongado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las inmisiones y molestias en su domicilio causadas por los ruidos y vibraciones procedentes de la vivienda situada en el piso inmediatamente superior. Indica que la Policía Municipal ha realizado varias sonometrías con resultado positivo. Añade que el ayuntamiento le ha negado la realización de un informe por parte del Servicio Técnico correspondiente. Q23/1040.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, junto a otros/as vecinos/as de la localidad, presentó ante el Ayuntamiento de Corella un escrito solicitando determinada información relativa a unos actos musicales celebrados durante las fiestas patronales, debido a las molestias por ruido que ocasionaron, y no han recibido todavía contestación. Q23/1090.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante el ruido que soporta en su domicilio entre las 6:30 y las 7:30 de la mañana, generado por las máquinas barredoras. Reclama su derecho al descanso. Q23/1110.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante los ruidos que sufre en su domicilio procedentes de un piso de estudiantes situado en el mismo bloque de viviendas. Propone una modificación de la legislación actual en materia de contaminación acústica. Q23/1125.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no ha velado por el cumplimiento de las medidas acordadas para eliminar o, al menos, reducir, el excesivo ruido generado durante las fiestas patronales de la localidad. Indica que se realizaron varias reuniones con el objetivo de buscar soluciones, en las que se llegaron a diversos acuerdos (establecimiento de horarios de inicio y fin de los eventos musicales, limitación del nivel sonoro, no solapamiento de orquestas o djs...), pero estos no fueron cumplidos por parte del ayuntamiento. Q23/1178.
 - Queja investigada en tramitación.

B) Residuos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cortes y la Mancomunidad de la Ribera no reubican unos contenedores que están colocados en una zona próxima a varias viviendas. Expone que los camiones de recogida pasan a primera hora de la mañana ocasionando fuertes molestias lumínicas y sonoras. Q23/117.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Varios ciudadanos interponen tres quejas porque, tras el proyecto de reurbanización de la calle Guelbenzu de Pamplona/Iruña, se han ubicado los contenedores delante de los comercios. Aducen que la acera es muy estrecha y que los contenedores están a menos de un metro de distancia, afectándoles con la basura en la puerta y los olores. Han solicitado al ayuntamiento y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que se ubiquen en la plaza peatonal. Q23/172, Q23/173 y Q23/184.
 - Quejas solucionadas durante la tramitación.
 - Un ciudadano presenta una queja porque en Navarra no se aplica la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad, en lo que se refiere a la creación de un Ente Público de Residuos y a la implantación del Sistema de Depósito, Devolución y Retorno (SDDR). Critica que, habiendo transcurrido cinco años desde su entrada en vigor, el mandato legislativo sigue sin cumplirse. Q23/274.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, a fin de cumplir con lo previsto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad, adopte las medidas precisas para que se cree el Ente Público de Residuos de Navarra en el plazo más breve posible.
Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, a fin de cumplir la obligación derivada de la combinación del artículo 26.5 y de la Disposición Adicional Cuarta de la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad, adopte las medidas precisas para que, en el plazo más breve posible, se puedan complementar los estudios técnicos y experiencias demostrativas del sistema de Depósito, Devolución y Retorno y publicar sus resultados.
 - Un ciudadano interpone una queja porque ni el Ayuntamiento de Corella ni la Mancomunidad de la Ribera adoptan medidas ante el deficiente estado de los contenedores de basuras sites en la calle del Moral, que entrañan un grave riesgo para las personas usuarias, quienes pueden cortarse los brazos al hacer uso de los mismos. Añade que se debería incrementar los contenedores de materia orgánica existentes en la localidad. Q23/726.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir a la Mancomunidad de la Ribera que, dado que existen quejas de los ciudadanos de Corella al respecto, adopte las medidas precisas para mejorar la prestación del servicio de recogida y tratamiento de residuos en dicha localidad, particularmente en lo que se refiere al estado de los contenedores y a la insuficiencia de contenedores de materia orgánica.
 - Una comunidad de propietarios/as de Pamplona/Iruña presenta una queja por las molestias que genera el elevado número de contenedores colocados frente a su inmueble. Indican que la acera es muy estrecha, lo que ocasiona que los olores se introduzcan en las viviendas, y que esta no es limpiada con frecuencia. Q23/804.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que estudie la posibilidad de aumentar la frecuencia con la que se limpia la acera en que se ubican los contenedores de la calle donde reside la interesada.
- C) Protección de la fauna:**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ziordia no lleva a cabo medidas de control de la población de gatos, debiendo asumir, como voluntario, altos gastos de alimentación, desparasitación y esterilización. Solicita que se cumpla la Ley Foral de bienestar animal. Q23/298.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella incumple el programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos, al bloquear las subvenciones provenientes del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para esterilizar gatas, lo cual está ocasionando un aumento de la población felina. Q23/328.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a un escrito relativo al funcionamiento de una protectora de animales. Considera incumplido el deber de atender y responder a las reclamaciones y peticiones presentadas por la ciudadanía en el plazo legalmente establecido. Q23/756.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos y recomendar que, si no lo ha hecho ya, proceda a dar contestación al escrito presentado por el autor de la queja

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arruazu no adopta medidas de protección y control de las poblaciones de gatos ferales. Solicita que cumpla con la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, lo antes posible. Q23/961.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella incumple la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, pues habilitó una propiedad municipal como casa de acogida de animales, pero la misma está sin acabar, con goteras, humedades, ausencia de agua corriente, de cristales, de baño, de electricidad y de calefacción, sin darse respuesta a la asociación y a las personas voluntarias. Q23/1027.
 - Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana formula una queja por las novedades introducidas en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, en lo que respecta a los perros potencialmente peligrosos. Expone que se ha prohibido su sacrificio, lo cual solicita que se reconsidere, pues en muchos casos pueden suponer un peligro para la vida y la integridad física tanto de las personas como de otros animales. Q23/1037.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella está incumpliendo la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como el programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos. Señala que la casa refugio no cumple las condiciones higiénicas necesarias, que el programa CES no está subvencionado por el Gobierno de Navarra por un error del ayuntamiento, que no se está facilitando el pienso y que no se están practicando las esterilizaciones requeridas. Q23/1101.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) / Noain (Elortzibar) no adopta medidas ante las molestias y los problemas de salubridad que ocasionan las gallinas que tiene un vecino en un pequeño jardín. Asimismo, denuncia que este ha instalado una chimenea de estufa en la fachada, a pesar de que debe hacerse por dentro de la vivienda hasta el tejado, sin la correspondiente licencia de obras. Q23/227.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

D) Actividades clasificadas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante los fuertes olores que penetran en su vivienda procedentes de un local de comida ubicado en el bajo del edificio. Tiene conocimiento de que en inspecciones municipales se ha indicado al titular del restaurante que siempre debe tener la campana extractora encendida y mantener la puerta del local cerrada, pero lo incumple de manera sistemática. Q23/40.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal y constitucional de proteger con eficacia los derechos de la ciudadana afectada por los olores producidos por un restaurante ubicado en los bajos del edificio en el que residen.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas precisas para verificar que el restaurante cumple con las condiciones impuestas para el mantenimiento de su actividad en las condiciones adecuadas para ello.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Allo no atiende sus solicitudes de realizar una inspección al establecimiento ubicado en la planta baja del inmueble donde reside su madre de edad avanzada. Dado que se declaró un incendio en la cocina del local que causó daños a la vivienda de su madre, quiere que se compruebe el cumplimiento de las condiciones de salubridad y seguridad exigibles. Q23/72.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Dos asociaciones interponen una queja porque el Ayuntamiento de Tudela incumple la Ordenanza reguladora de la instalación de terrazas, veladores y barras de mostrador en espacios de dominio público y/o uso público de Tudela. Exponen su malestar con la situación que la instalación de este mobiliario está causando en la ciudad, poniendo como ejemplo dos veladores: uno instalado en la calle Herrerías y otro en el paseo del Queiles, que no se adaptan a lo previsto en dicha ordenanza. Q23/112.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Tudela que examine si la instalación de los veladores citados se adapta a lo exigido en la Ordenanza Municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y barras mostrador en espacios de dominio público y/o uso público de Tudela y, en caso de no hacerlo, adopte las medidas precisas para que lo haga.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no le contesta a dos instancias presentadas. Manifiesta que en la primera solicitaba la inspección del albergue de Puente la Reina/Gares al objeto de garantizar su adecuación a la legalidad sobre protección civil y, en la segunda, pedía información acerca del cumplimiento por parte del Ayuntamiento de Gares/Puente la Reina de las medidas adoptadas por el Servicio de Protección Civil y Emergencias. Q23/141.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que les ocasiona a la terraza del local de hostelería situado en los bajos del edificio en el que residen. Denuncian que se incumplen todos los aspectos contenidos en la licencia que tiene concedida. Hacen referencia también a los problemas que genera la actividad en el patio interior del edificio. Q23/153.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública de la ciudadanía.
Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que facilite a la interesada la información pública solicitada en su escrito de 20 de junio de 2022.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la licencia de apertura de un local. Expone que el ayuntamiento le ha notificado un requerimiento de información complementaria en una dirección incorrecta, no habiendo tenido conocimiento del mismo. Critica que, en todas las ocasiones en que solicitó conocer el estado de la solicitud, no se le proporcionó información sobre dicho requerimiento. Q23/318.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios vecinos y vecinas de la localidad de Zubiri presentan una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar va a instalar un velatorio en la bajera de un edificio de viviendas. No están conformes con la ubicación escogida, pues estaría en el centro del pueblo, en pleno Camino de Santiago, en una zona compleja para el tránsito de vehículos y se produciría una devaluación de las viviendas, además del impacto emocional que ocasionaría en las personas que residen en las inmediaciones. Solicitan que se valore otro espacio alejado de las zonas residenciales. Q23/444.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Ayuntamiento de Esteribar que valore modificar su Plan General Municipal o aprobar una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.
Sugerir al Ayuntamiento de Esteribar que, bien de conformidad con el artículo 35 c) del Texto Refundido de la Ley de Suelo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, que permite la modificación o extinción de la licencia del tanatorio/velatorio por el cambio sobrevenido de la ordenación urbanística, mediando la indemnización procedente, bien mediante convenio con el promotor del tanatorio/velatorio, proceda a buscar otra ubicación más adecuada para el tanatorio/velatorio, aislada de las viviendas del entorno o próximas.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña viene permitiendo y amparando la ejecución de obras y el ejercicio ocasional de actividades en el local situado bajo su vivienda, con las correlativas molestias que ello ocasiona a los vecinos y vecinas. Expone, en relación con las licencias concedidas, que, en la medida en que no se han cumplido los plazos de inicio y finalización de las obras señalados en la resolución mediante la cual fueron concedidas, ni tampoco en sus sucesivas prórrogas, estas han caducado. Q23/655.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y sus peticiones de acceso a información territorial y urbanística.
Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, por incumplimiento de los términos en que fueron concedidas, adopte las medidas precisas para incoar y tramitar en tiempo y forma un nuevo

expediente de declaración de caducidad de las licencias concedidas mediante la Resolución de la Concejalía Delegada de Urbanismo, Vivienda y Sanidad de 17 de diciembre de 2020.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a fin de evitar situaciones análogas a la presente, adopte las medidas precisas para que, en el supuesto de que se vuelvan a solicitar y conceder las licencias objeto de controversia, se vele por el cumplimiento estricto del condicionado de las mismas.

- Vecinos y vecinas de la calle Estafeta de Pamplona/Iruña formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante el incumplimiento de los aforos en los locales situados en las inmediaciones de su edificio, que contribuye a la dificultad para acceder a sus domicilios. Indican que no es únicamente un problema de incomodidad o falta de respeto a la convivencia, sino de inseguridad ante una hipotética situación de emergencia que implicara el desalojo o la atención al vecindario. Q23/667.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte medidas para procurar resolver o minimizar la problemática de ocupación excesiva de la vía pública o aglomeración junto a sus viviendas que denuncian los vecinos representados por la autora de la queja; y, en este marco, recomendar que se inspeccione lo actuado por los locales de hostelería situados en las inmediaciones, a los que se hace referencia en la queja, en cuanto a un posible incumplimiento de las reglas de funcionamiento debidas.
- Una ciudadana interpone una queja porque las emisiones de una fábrica situada en Villava/Atarrabia provoca malestar y mala calidad de vida al no poder abrir las ventanas de los domicilios para regenerar el aire. Quiere saber si hay prevista alguna actuación por parte del Gobierno de Navarra para trasladar la actividad de esta empresa. Q23/750.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en la concesión de la licencia de actividad clasificada que ha solicitado, debido a la oposición manifiesta de la comunidad de vecinos/as del edificio, principalmente a causa de su país de procedencia. Indica que estos impedimentos para ejercer una actividad de hostelería están afectándole a él, a su mujer y a sus dos hijos. Q23/939.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un partido político presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña les ha denegado la licencia de actividad como sede del partido en un local, al no estar permitida una actividad alternativa en el mismo recinto. Indica que ya han realizado las modificaciones oportunas para lograr la aptitud del mismo al fin pretendido, pero que todo son obstáculos. Q23/1011.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no le contesta en tiempo y forma a su solicitud de obtener una copia de la licencia de concesión de terraza otorgada a un local. Expone que el bar amplió el número de mesas en terraza con motivo de la pandemia, pero no ha vuelto a reducirlas, generando ruidos y molestias a los/as vecinos/as. Q23/1144.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está de acuerdo con determinadas actuaciones realizadas por su vecino respecto a un terreno y su negocio, así como con las licencias concedidas a este por el Ayuntamiento de Andosilla. Q23/1188.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

E) Protección de espacios naturales:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no se hace cargo de la tala de un árbol que plantó en el terreno colindante en 1996, cuyas raíces obstruyen actualmente las tuberías fecales y se han incrustado en el seto de su propiedad. Expone que está asumiendo un alto coste por el constante mantenimiento del árbol, y que, pese a haber puesto el asunto en conocimiento del ayuntamiento, este no adopta medidas. Q23/262.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por el trato recibido por parte del personal del parking del Bosque de Orgi, al no haber realizado, por desconocimiento, una reserva para comer en las mesas. Indica que se vieron obligados a marcharse con tres niños pequeños sin comer, pues no se les permitió hacer la reserva de manera instantánea. Critica que no había hojas de reclamación a disposición de las personas usuarias. Q23/286.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja en la que solicita la paralización urgente del proceso iniciado para la demolición de la Presa del Molino Nuevo de Gastiain (Valle de Lana) /Acedo (Valle de La

Berrueza). Considera que el proyecto implica importantes afecciones ambientales y paisajísticas en el entorno del río y también cambios en el ecosistema. Indica que el acceso de la maquinaria implicará la tala de árboles y vegetación. Hace referencia a cómo se va a ver afectado el visón europeo, especie en extinción, o la nutria. Denuncia, entre otras cuestiones, la falta de participación ciudadana y la falta de transparencia del proceso de licitación de las obras. Q23/317.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, en supuestos similares en el futuro, tenga en cuenta la opinión de los municipios especialmente afectados por una medida antes de informar a favor de la misma.

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, a fin de evitar los perjuicios que se habrían causado con ocasión de una actuación similar en el pasado, supervise que el promotor del proyecto y el personal que éste contrate para llevarlo a término cumple efectivamente con las condiciones previstas en la autorización y, como consecuencia de ello, con las medidas fijadas por el Departamento en el informe que evacuó a raíz de la solicitud de dicha autorización.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha incoado un expediente sancionador por un cambio de uso en su parcela sin autorización y le ha impuesto una sanción que considera desproporcionada. Denuncia el agravio comparativo entre el trato que se le ha otorgado a él y el que se ha otorgado a otros agricultores. Además, indica que el procedimiento se ha demorado en el tiempo, ya que el acta de inspección de Guarderío es de septiembre de 2021 y el procedimiento finalizó en septiembre de 2022. Q23/808.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

F) Información medioambiental:

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la documentación solicitada relativa a la tenencia en cautividad de rapaces y otras aves en Navarra durante los últimos cinco años. Q23/335.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a una solicitud de información ambiental, relativa a la eliminación de un nido de cigüeña blanca en el campanario de la Iglesia de San Pedro de Olite. Q23/341.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no le contesta a una solicitud de información sobre la tala a matarrasa de la vegetación existente en el polígono 13 de Gorraiz y la construcción de una pista cortafuegos, que han afectado a las aves que estaban en periodo de nidificación. Q23/785.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a una solicitud de información sobre la tala a matarrasa de la vegetación existente en el polígono 13 de Gorraiz y la construcción de una pista cortafuegos, que han afectado a las aves que estaban en periodo de nidificación. Q23/803.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

G) Otras:

- Un representante de una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no asume los gastos de dietas y desplazamientos que le genera ser miembro de diversos patronatos en representación del Consejo Navarro de Medio Ambiente. Q23/672.

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

3.2.22. Memoria histórica.

En materia de memoria histórica se han presentado 2 quejas, que se relacionan a continuación:

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Educación y la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos, no le facilitan información sobre el estado de tramitación de la petición de incorporación de la Unidad Didáctica sobre los sucesos acaecidos en los Sanfermines de 1978 dentro del proyecto educativo de “Escuelas con Memoria”. Q23/290.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
 Recordar al Departamento de Educación y al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera el deber legal de resolver expresamente sobre la petición realizada por la asociación autora de la queja (incorporación de una unidad didáctica sobre los sucesos de Sanfermines de 1978 al proyecto educativo de “Escuelas con Memoria”), y de notificar lo que corresponda a dicha asociación. Recomendar al Departamento de Educación y al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera que faciliten a dicha asociación una copia de la documentación que conste en el expediente administrativo en relación con su petición, incluyendo las actas que reflejen lo actuado y decidido por la Comisión Mixta a la que se alude en los informes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos del Gobierno de Navarra no le ha contestado a una instancia presentada en la que realiza diversas peticiones en relación con un informe de memoria histórica. Q23/833.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

3.2.23. Obras Públicas.

En materia de obras públicas se han presentado 14 quejas. Entre ellas 5 mostraban su disconformidad con la construcción del aparcamiento subterráneo en la calle Sangüesa y la reurbanización de la Plaza de la Cruz de Pamplona/Iruña, por no haberles dado una respuesta individualizada a las alegaciones que presentaron al proyecto y por la concurrencia, a su juicio de diversas irregularidades.

Otras 3 quejas solicitaban la pavimentación o asfaltado de vías de diversas calles o caminos rurales de localidades.

2 quejas hacían referencia a dos expedientes expropiatorios y otra queja denunciaba el deficiente estado de conservación y la falta de mantenimiento de la totalidad de la vía NA-6810 y de parte de la NA-6830.

A continuación, se relacionan todas las quejas de esta materia:

- Una ciudadana formula una queja porque el Concejo de Domeño no atiende la solicitud de los vecinos y vecinas de la calle Camino de Arboniés de pavimentar la vía. Manifiesta que hay grandes agujeros en la calzada que impiden una ágil circulación. Q23/134.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Concejo de Domeño su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Concejo de Domeño que, bien sea por sí mismo o en colaboración con otras Administraciones, adopte las medidas precisas para solucionar el problema relativo al estado del pavimento de la calle Camino de Arboniés de la localidad.

- Una ciudadana presenta una queja porque, con ocasión del proyecto de reparcelación de Iturrama nuevo-Trinitarios de 2008, se produjo un error en la expropiación de una parcela propiedad de ella y de un tercero, que le ha generado un grave perjuicio del que todavía hoy está sufriendo sus consecuencias. Indica que ha solicitado, por un lado, al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, la rectificación de dicho error y, por otro, a la Hacienda Foral, una determinada información fiscal, el levantamiento de los embargos practicados y la devolución de los intereses devengados de las cantidades objeto de traba, pero que no se le ha dado respuesta. Q23/156.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de rectificación de errores materiales, de hecho y aritméticos.

Recordar al Departamento de Economía y Hacienda su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública.

- Una ciudadana interpone una queja porque su padre no puede acceder con vehículo ni tractor a un almacén agrícola de su propiedad, por cuanto, tras la ejecución de obras de reurbanización y asfaltado de la calle en la que este se encuentra por parte del Ayuntamiento de Cortes, se ha

alterado el rasante de la misma creando un desnivel de más de 30 centímetros que no puede ser salvado con normalidad. Q23/610.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no procede al asfaltado del camino que da acceso a su vivienda, pese a haberlo solicitado en varias ocasiones. Indica que tiene que arreglarlo continuamente debido a los daños que ocasionan las lluvias de la zona. Q23/628.
- Desistimiento del interesado.
- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en lugar de haberles dado una respuesta individualizada a las alegaciones que presentaron al proyecto de parking de la calle Sangüesa y plaza de la Cruz, y haberles notificado esta a través de los medios especificados en sus respectivos escritos de alegaciones, la respuesta tuvo lugar en un documento al que se le dio publicidad en el tablón de anuncios y edictos del ayuntamiento y en su tablón digital. Además, indican que ha vulnerado la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, pues en el documento de respuesta a las alegaciones, aparecen los nombres, apellidos y números de documento nacional de identidad de las personas que formularon las mismas. Q23/656 y Q23/657.
- Quejas investigadas – La institución trasladó a los autores de las quejas la información recibida de la Administración para que formularan alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una plataforma y dos ciudadanos formulan tres quejas por la próxima construcción del aparcamiento subterráneo en la calle Sangüesa y la reurbanización de la Plaza de la Cruz de Pamplona/Iruña. Denuncian la concurrencia de varias irregularidades, por ejemplo, la contratación directa del proyecto al arquitecto, la ausencia de visado, la contestación a las alegaciones de manera no individualizada, la contratación conjunta de la concesión demanial y del contrato de obras, la falta de publicación del contrato en el Portal de Contratación, la realización de correcciones sin posterior información pública, la inexistencia de un informe de viabilidad y de un estudio hidrogeológico, la puesta en peligro de la arboleda, la falta de un informe de solvencia de la empresa o la falta de un informe inclusivo sobre el acceso y salida de las personas con movilidad reducida de sus viviendas. Q23/712, Q23/747 y Q23/749.
- Q23/712: No admitida (sin pretensión concreta) – Reabierto – Investigada – Solucionada durante la tramitación
- Q23/747 y Q23/749: Quejas solucionadas durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Undiano/Undio no atiende su solicitud de reparar un camino rural que da acceso a una parcela de la que es cotitular. Señala que no se ha actuado en el sentido solicitado y que ni siquiera ha recibido una contestación. Q23/755.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Concejo de Undiano/Undio el deber legal de atender las solicitudes o peticiones que le presenten los ciudadanos o ciudadanas, independientemente del sentido que haya de tener la respuesta.

- Una ciudadana presenta una queja por el deficiente estado de conservación y la falta de mantenimiento de la totalidad de la vía NA-6810 y parte de la NA-6830. Expone que el Departamento de Cohesión Territorial es conocedor del problema, pero que, según se le indicó, la inversión necesaria no puede ser abordada por falta de dotación presupuestaria. Q23/810.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial e que examine el estado de las vías NA-6810 y NA-6830 y, en caso de verificar que no es el idóneo, adopte las medidas precisas para corregir la situación.

- Un ciudadano interpone una queja por el deficiente estado en que se encuentran las calzadas de las calles de Pamplona/Iruña, que compromete la seguridad al circular en motocicleta. Denuncia que tiene que sortear obstáculos, baches y grietas continuamente. Q23/905.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Yesa no actúa ante el estado en que se encuentra un camino aledaño a su vivienda, lleno de maleza, hierba y heces de animal, el cual está afectando a su propiedad. Solicita que se adopten medidas para limpiar el camino y mantenerlo en condiciones óptimas. Q23/911.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Yesa que, dado que el mal estado de sus parcelas afecta a la salubridad y seguridad del camino aledaño a la vivienda de la interesada, ordene a los propietarios de aquéllas la ejecución de los trabajos precisos para reparar y conservar sus terrenos en las condiciones de seguridad y

salubridad exigibles y, en caso de que dichas ordenes no sean atendidas, ejecute dichos trabajos de forma subsidiaria.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Oláibar no ha tramitado un expediente expropiatorio de unas fincas de su propiedad. Exponen que el ayuntamiento suscribió un convenio con los propietarios de unas parcelas, en virtud del cual estos le autorizaban a ocupar anticipadamente las superficies de dichas fincas con el fin de construir un nuevo edificio. Añaden que, una vez transcurrido el plazo previsto en el convenio sin que el ayuntamiento tramitara instrumento urbanístico alguno, solicitaron la incoación del procedimiento de expropiación, no habiendo obtenido contestación. Q23/1107.
 - Desistimiento del interesado.

3.2.24. Protección de datos personales.

En el año 2023 se han presentado 7 quejas en materia de protección de datos personales. Entre ellas destacan las tres quejas presentadas por la disconformidad de los ciudadanos con tener que comunicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que se padece para poder ser citado. Los ciudadanos consideran que son datos confidenciales de la relación médico-paciente, resultando injustificado que se tengan que facilitar a personal sin formación médica. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Salud que garantizase que fuese el personal sanitario el que determinase el profesional que ha de atender al paciente o, cuando menos, que dicho personal, integrándose en los servicios de admisión, supervisase las decisiones que puedan adoptarse. Asimismo, recomendó que, en todo caso, para el supuesto de que personal administrativo participe en esta función de los servicios de admisión, se le proporcionase la formación en materia sanitaria imprescindible para poder ejercerla en la mejor de las circunstancias. Lamentablemente dicha recomendación no fue aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de comunicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que se padece para ser citada. Considera que son datos confidenciales en la relación médico-paciente, resultando injustificado que se tengan que facilitar a personal sin formación médica. Q23/77.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en relación con el funcionamiento de los servicios de admisión en atención primaria, que garantice que sea personal sanitario el que determine el profesional que ha de atender al paciente y con qué urgencia o, cuando menos, que dicho personal, integrándose en tales servicios de admisión, supervise las decisiones que puedan adoptarse.

Asimismo, recomendar que, en todo caso, para el supuesto de que personal administrativo participe en esta función de los servicios de admisión, se le proporcione la formación en materia sanitaria imprescindible para poder ejercerla en la mejor de las circunstancias, acompañada de los protocolos e instrucciones correspondientes elaborados por personal sanitario del Sistema de Atención Primaria”.

- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de comunicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que se padece para ser citada. Considera que son datos confidenciales en la relación médico-paciente, resultando injustificado que se tengan que facilitar a personal sin formación médica. Q23/167.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado un certificado en el que se haga constar que, al acceder a las bases de datos personales en su puesto de administrativa, no queda firmada ni registrada la autorización dada por la persona para dicho acceso. Indica que pretende aportar dicho certificado al proceso penal en que se le acusa de un delito continuado de descubrimiento y revelación de secretos llevado a cabo por funcionario público. Q23/287.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, interior y Justicia, no atiende su solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra. Expone que han transcurrido catorce años desde que fue condenado, por lo que existe perspectiva temporal suficiente para concluir que no va a generar hechos nuevos que atenten a los derechos y libertades de terceros ni de la denunciante. Q23/190.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha publicado las hojas de servicio del personal docente de Navarra con motivo del proceso de estabilización del profesorado, permitiendo que sea de acceso libre información personal. De esta forma, indica que ha podido

conocer, por ejemplo, qué profesorado trabaja en un centro penitenciario o quién va a obtener una plaza en una lengua determinada sin haber impartido nunca la asignatura. Q23/277.

- Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque un partido político no atiende su petición de dejar de utilizar una fotografía suya, que cedió para unas elecciones, alegando que ya no es una persona afiliada. Q23/300.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha preservado su confidencialidad en la Evaluación de riesgos psicosociales realizada por la Sección de Prevención de Riesgos Laborales. Critica que, en la primera fase, se solicitaba rellenar casillas correspondientes a aspectos como la antigüedad o el sexo, entre otros, cuyas respuestas podían revelar la identidad de la persona participante, y que, en la segunda fase, se solicitaba la identificación de las personas que realizarían las entrevistas. Q23/564.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.25. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

En materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas se han presentado 11 quejas.

4 de ellas se presentaron por la demora de las diferentes administraciones en resolver las solicitudes de responsabilidad patrimonial presentadas por los daños sufridos por ciudadanos como consecuencia de caídas en la vía o espacios públicos. 3 mostraban su disconformidad con la desestimación de solicitudes de responsabilidad patrimonial. Otra denunciaba la demora en recibir una compensación económica una vez que la administración había reconocido su error y tasado los daños.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Una ciudadana interpone una queja por la negligencia médica padecida en el centro de salud de la Rochapea, como consecuencia de la inacción de su antiguo médico de atención primaria ante un problema que le venía poniendo de relieve desde 2020 y el cual ha sido confirmado en noviembre de 2021, tras haber cambiado de médico de atención primaria y este haber atendido sus peticiones. Q23/154.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones, quejas y escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra ha desestimado la solicitud de responsabilidad patrimonial que interpuso por las lesiones sufridas por su perro al meter la pata en un agujero en un pipican. Q23/176.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver la solicitud de responsabilidad patrimonial que presentó, como consecuencia de los daños sufridos en el Civivox Condestable durante su participación en un curso. Q23/204.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de resolver en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka ha talado cinco árboles productivos y de gran valor sentimental situados en una parcela de su propiedad. Expone que, a pesar de que el ayuntamiento ha reconocido el error y está tasando los daños, continúa a la espera de recibir alguna medida compensatoria. Q23/224.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia se demora excesivamente en resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso en 2017 tras sufrir una caída en la vía pública. Q23/609.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia de su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que formule la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia que, dado que la interesada formuló la reclamación de responsabilidad patrimonial objeto de controversia hace más de 6 años, la resuelva de manera expresa lo antes posible.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Mairaga no repara los daños en la pared y en el suelo de su vivienda que ha ocasionado una fuga de agua. Q23/697.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por los daños causados por parte del personal que le atendió en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra durante el tratamiento de una rotura de radio y cúbito. Solicita percibir una indemnización por las conductas que derivaron, por un lado, en la causación de unas heridas durante la retirada de la escayola y, por otro lado, en un desplazamiento que requirió de una intervención quirúrgica. Q23/856.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento que, de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, adopte las medidas precisas para iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial en el que examinar lo sucedido y, en su caso, indemnizar a la interesada por los daños y perjuicios ocasionados por la asistencia sanitaria objeto de queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no se hace patrimonialmente responsable por una lesión de rodilla que le causó el frenazo del autobús en que viajaba, así como por los daños y perjuicios derivados de aquélla. Q23/904.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de ejecución de una sentencia judicial emitida en el año 2004, la cual anulaba la resolución que modificaba una parte del temario de la convocatoria que acabó produciendo su extinción contractual. Se pregunta la viabilidad de plantear acciones de reparación ante la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q23/1000.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain se demora en resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó tras sufrir diversas lesiones y la rotura de las gafas, como consecuencia de una caída al tropezar con una rejilla levantada en un parque de la localidad. Q23/1049.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se está demorando en resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial sanitaria que realizó por las consecuencias derivadas de la falta de información de un tratamiento. Indica que, ante el transcurso del plazo legal de resolución de seis meses, volvió a reclamar, no obteniendo tampoco contestación. Q23/1182.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.

3.2.26. Sanidad.

En materia de sanidad se han presentado 117 quejas.

Entre ellas destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Otorrinolaringología y Oftalmología. La mayoría de estas quejas se solucionan durante su tramitación, ya que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea procede a dar cita a los interesados.

15 quejas se referían a la atención primaria, entre las que destacan las referentes a la demora de días, e incluso en algunos casos semanas, que soportan los ciudadanos para ser atendidos por el médico de cabecera. El Defensor del Pueblo de Navarra conoce los problemas que está ocasionando la escasez de personal sanitario y es consciente que el Departamento de Salud está adoptando medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad. Sin perjuicio de ello, dado que la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra reconoce, entre otros, el derecho a una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales, de conformidad con la Cartera de Servicios Sanitarios de Navarra, el derecho a acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud, el derecho a recibir la asistencia sanitaria en un plazo máximo definido y a que se aplique un sistema de garantía en caso de demora, esta institución ha considerado necesario recomendar al Departamento de Salud que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes en el servicio de atención primaria.

9 quejas estaban relacionadas con la atención pediátrica. Entre ellas destaca la presentada por varias trabajadoras de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra denunciando las deficientes condiciones de dicha unidad, así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas. Tras analizar dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Salud que, con las dotaciones presupuestarias que fuesen necesarias, se mejorase la situación y las condiciones de dicha unidad. En contestación a la sugerencia el Departamento de Salud indicó que, tras realizar un estudio de alternativas y posibilidades técnicas para la nueva implantación del servicio, se realizó una propuesta de situar la nueva Unidad de Cuidados Intensivos pediátrica en la segunda planta del edificio de Urgencias de Pediatría. Sin embargo, debido a que las condiciones de suficiencia presupuestaria debían concretarse, no se podía indicar una fecha de inicio de las obras. Otras 3 quejas mostraban su disconformidad con la incorporación de la vacuna frente al virus respiratorio sincitial y el Meningococo B únicamente para determinada edad, lo cual, a juicio de los autores de las quejas, suponía una discriminación por razón de edad.

8 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Otras 8 se refirieron a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas. 2 estaban relacionadas con la vacuna Herpes Zoster por estar contemplada únicamente para un determinado grupo de edad. Otras 2 que mostraban su disconformidad con la fijación de los 40 años como edad límite de acceso a los tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. En estas dos últimas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra, tras hacer referencia a determinadas publicaciones científicas, al descenso de la natalidad en Navarra, a determinada jurisprudencia y a que normativamente en otras Comunidades Autónomas se están dando pasos tendentes a elevar la edad de acceso a las técnicas de reproducción asistida en la sanidad pública, recomendó al Departamento de Salud que elevase el límite de edad actualmente aplicado. Dicha recomendación no fue aceptada.

8 quejas hacían referencia al derecho a la atención sanitaria. Entre ellas destaca la referente a la pérdida de la asignación del médico de atención primaria del sistema público de salud, tras ingresar en una residencia de mayores. A juicio de esta institución la ciudadana no debió ser privada del médico que tenía asignado (por su condición de ciudadana residente en Navarra), pudiendo compatibilizarlo con la atención médica que se le prestase en el centro sociosanitario, por lo que se formuló una recomendación al Departamento de Salud para que dejase sin efecto la pérdida de la asignación de médico.

También se han presentado quejas relacionadas con la salud mental, el transporte sanitario, la salud pública y la atención a otros colectivos, con la falta de ayuda para las personas celiacas o con la situación de quienes padecen la enfermedad de Lyme en estado crónico.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Atención especializada:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una revisión en Otorrinolaringología, pese a que lleva dos años esperando con mucho dolor. Q23/24.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en atenderle en el Servicio de Otorrinolaringología para quitarle unos tapones de cera que le impiden oír. Q23/62.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha extraviado una reclamación que presentó en Atención al Paciente por las consecuencias derivadas de la tardanza en ser citada en la Unidad de Laringe, y no le contesta al escrito que reitera dicha reclamación. Q23/76.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una operación de prótesis de rodilla. Expone que tiene mucho dolor que le impide realizar actividades cotidianas y que cada vez camina con más dificultad. Además, su actividad laboral es la de policía, lo cual requiere estar físicamente apto. Q23/98.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Raquis, a pesar del dolor que padece y haber presentado una reclamación en Atención al Paciente. Q23/110.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre en el Servicio de Raquis del Hospital Reina Sofía de Tudela para conocer el resultado de un escáner en la espalda que le fue realizado hace tres meses y pautar tratamiento. Q23/115.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le concede cita en Otorrinolaringología. Expone que ha perdido la audición del oído derecho, no pudiendo escuchar nada ni con audífonos. Q23/150.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le atiende en el Programa de detección precoz de cáncer de mama, pese a cumplir con todos los requisitos, por estar lactando y ser posible que no se vea bien. Solicita que, si el resultado de la prueba no va a ser óptima, se le realice una ecografía, tal y como se prevé en el propio programa, por tener el mismo derecho a ser atendida que el de otra mujer de su edad que no da el pecho. Q23/174.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su marido para realizarle una intervención en la rodilla. Expone que es trasplantado cardíaco y que necesita moverse para mejorar su salud cardiovascular, pero que el dolor en la rodilla se lo impide. Solicita que se tenga en cuenta su situación para acelerar el procedimiento y que se dé cumplimiento a los tiempos de espera legalmente establecidos. Q23/203.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque considera inadecuada la atención recibida en el centro de salud de La Milagrosa desde hace ocho años, al haber rechazado su inclusión en el programa de detección precoz de cáncer de mama y la realización de unas revisiones periódicas que le venían practicando en otra Comunidad Autónoma. Indica que, tras detectársele un tumor, tuvo que gestionarse la operación y el tratamiento oncológico. Denuncia, además, la demora en ser atendida por el Servicio de Cardiología. Q23/218.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Oftalmología para realizarle un seguimiento de los problemas oculares que padece. Q23/238.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de un TAC cervicotorácico, pese a ser de carácter preferente, y no le facilita los informes médicos solicitados. Q23/306.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para realizarle una intervención quirúrgica de rodilla. Considera que cinco meses de espera es tiempo suficiente. Q23/313.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de un bloqueo epidural. Expone que han transcurrido ya dieciocho meses desde que se inició todo el proceso médico y que sufre un dolor neuropático no reconocido médicamente que, junto a la discapacidad que tiene reconocida, le invalida en las tareas diarias. Q23/334.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en las especialidades de Raquis y Neurología, a pesar de que el dolor le impide trabajar y de haber reclamado en varias ocasiones. Q23/352.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en Cardiología, siendo vulnerado el Decreto Foral de Garantías de Espera en Atención Especializada, que fija en 30 días el plazo máximo de espera para la citación con el especialista. Atendiendo a su edad y a la importancia del órgano afectado, considera que debería ser citado con urgencia. Q23/354.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Digestivo. Expone que presentó una reclamación en Atención al

Paciente para ser atendida a la mayor brevedad posible, pero que no ha recibido respuesta. Q23/360.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones y sugerencias sobre asistencia sanitaria.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una operación de cadera, habiéndose incumplido ya el plazo máximo de espera legalmente previsto. Expone que padece fuertes dolores que afectan gravemente a su calidad de vida. Q23/367.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Oftalmología. Expone que hace más de cuarenta días que fue derivado por su médico de cabecera, pero que la cita todavía consta “en trámite” en su carpeta sanitaria. Q23/374.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para someterse a una intervención. Critica que la última doctora que le ha atendido, al no haber recibido los detalles de su historial médico, quiere volver a empezar desde el principio con todas las pruebas. Q23/405.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que agilice en todo lo posible la asistencia sanitaria al autor de la queja, con el fin de lograr que remitan los dolores que padece en la espalda desde hace dos años.

Recomendar al Departamento de Salud que cite al interesado con celeridad para practicarle la intervención de rizólisis lumbar por radiofrecuencia que fue pautaada por dos médicos especialistas, al haber transcurrido más de cinco meses desde que fue incluido en la lista de espera.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Otorrinolaringología, pese a la tos crónica que padece que le afecta a su vida personal y profesional. Q23/413.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija de quince años para intervenirle de la rodilla tras romperse el menisco y el ligamento cruzado. Q23/418.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la revisión de una intervención, pese a que esta tuvo lugar hace más de seis meses. Q23/469.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Raquis para valorar las molestias y lesiones que padece a raíz de un accidente laboral que sufrió. No está conforme con la actuación de la mutua, quien no le prestó la asistencia que precisaba, alegando que sus lesiones no se debían al ejercicio de sus funciones en el trabajo, sino a un deterioro de la edad. Q23/498.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en prestarle atención médica en la especialidad pertinente tras haber sido diagnosticado de estenosis de canal y no le ha contestado a una reclamación presentada en Atención al Paciente por este motivo. Manifiesta que sufre fuertes dolores que le impiden caminar, actividad que su diabetes le obliga hacer a diario. Q23/556.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita médica a su madre en la especialidad de Oftalmología para revisarle la operación de cataratas y glaucoma a la que se sometió. Según indicación médica, debía haber sido citada hace dos años, si bien, pese a las reclamaciones presentadas en Atención al Paciente HUN, no ha sido todavía atendida. Q23/583.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle a su hijo de 21 años cita en Raquis tras realizarle un escáner y descubrir una lesión en las vértebras. Expone que padece un dolor fortísimo que le ha impedido continuar con los estudios. Q23/591.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea se demora en prestarle atención médica en la especialidad de Urología del Hospital de Tudela. Expone que fue intervenido de un cáncer de vejiga y, excepto en un par de ocasiones, no se han cumplido los periodos de revisiones establecidos por falta de personal. Indica que tenía que haber sido citado hace un mes. Q23/626.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle citación para unas pruebas médicas. Expone que presentó reclamación en la Unidad de Atención al Paciente, pero no ha obtenido respuesta. Q23/652.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre de 74 años en la especialidad de Traumatología en Tudela, para una consulta en la que se determine el inicio del proceso preoperatorio para una intervención de rodilla. Q23/689.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención de cataratas. Expone que no puede conducir, trabajar o leer y que son ya ocho meses los que lleva esperando a una cita. Q23/723.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención quirúrgica de artroscopia, pese a haber transcurrido más de seis meses desde la recomendación de su especialista de someterse a la misma. Indica que, ante la falta de información, ha presentado en varias ocasiones reclamaciones en la Unidad de Atención al Paciente, de las cuales no ha recibido respuesta. Q23/729.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención en la muñeca. Añade que no se le está administrando la medicación adecuada y que lleva siete meses sufriendo fuertes dolores. Q23/771.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en revisarle la sustitución valvular aórtica realizada en 2016, se demora también en la revisión del marcapasos que le fue implantado y no contesta a dos reclamaciones formuladas sobre estas cuestiones. Q23/805.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, en la medida en que ya habrían transcurrido más de dos años desde que se realizara la última revisión de la sustitución valvular aórtica practicada al interesado, se le cite para una nueva revisión lo antes posible.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Traumatología. Expone que se encuentra en lista de espera desde febrero de 2023, habiéndosele informado desde Atención al Paciente que debería haber pasado consulta antes de marzo. Q23/815.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se está demorando en exceso en concederle a su madre cita en la especialidad médica de Raquis. Manifiesta que, a pesar de haber presentado varias reclamaciones en Atención al Paciente, aún no ha sido citada. Q23/848.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la rehabilitación pautada por el Servicio de Neurocirugía. Añade que ha

presentado reclamaciones en la Unidad de Atención al Paciente que no han sido contestadas. Q23/860.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que el interesado sea citado por la especialidad de rehabilitación en el plazo más breve posible.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Neumología para recibir los resultados de una prueba realizada. Manifiesta que sufre problemas respiratorios desde hace más de un año y no se ha determinado todavía a qué se debe. Q23/879.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su solicitud de remitirle el historial médico completo solicitado y se demora en otorgarle cita en las especialidades de Traumatología y Reumatología. Q23/896.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención de cadera. Expone que viene sufriendo un grave deterioro físico que le impide caminar y que padece fuertes dolores. Además, no le contesta a las reclamaciones interpuestas en la Unidad de Atención al Paciente del Hospital Universitario de Navarra. Q23/908.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que la interesada sea intervenida quirúrgicamente en el plazo más breve posible.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Oftalmología para comunicarle el resultado de una prueba realizada. Q23/949.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Ginecología. Manifiesta que se le detectó una patología a partir de la cual es preciso una revisión ginecológica cada seis o doce meses, pero ha comprobado que está en lista de espera hasta enero de 2026. Q23/959.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para la realización de un TAC preferente de pulmón. Indica que su estado de salud empeora y que se encuentra de baja laboral, por lo que la tardanza le genera una situación de incertidumbre e inestabilidad. Q23/974.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Medicina Interna, pese a que la cita fue solicitada por su médico de Atención Primaria con carácter preferente. Expone que ha presentado dos reclamaciones, sin haber recibido respuesta. Q23/1015.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de respetar los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Otorrinolaringología. Denuncia que debería tener revisiones médicas

periódicas cada seis meses o un año, pero que la última fue en 2021. Añade que ha presentado varias reclamaciones en el Servicio de Atención al Paciente, pero que no ha recibido todavía citación. Q23/1028.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Alergología, pese a haber transcurrido varios meses desde que su médico de Atención Primaria le derivara por padecer urticaria en la piel. Q23/1056.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de respetar los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada y recomendar que cite a la autora de la queja a la mayor brevedad posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su padre en la especialidad de Neumología para la realización de una prueba. Indica que se le ha excluido de las listas sin conocer el motivo. Q23/1127.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología para tratar el dolor en la rodilla, que llega en muchos momentos a limitar su movilidad de manera severa. Indica que va a cumplir 80 años y que lleva cuatro meses esperando, no habiendo recibido respuesta a las reclamaciones realizadas. Q23/1143.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de una resonancia magnética. Indica que, en un primer momento, la prueba fue denegada por ser portador de marcapasos, sin haberle notificado tal decisión. Cuando tuvo conocimiento de ello tiempo más tarde, solicitó de nuevo la resonancia, puesto que es posible su realización mediante la coordinación de los servicios de radiología y cardiología. Añade que, pese al tiempo transcurrido y a las reclamaciones realizadas, no ha sido citado. Q23/1148.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para las revisiones de las infiltraciones, no cumpliéndose la periodicidad pautada. Indica que, de haberse actuado con más rapidez, no tendría una nueva patología en la rodilla debida a la cojera. Añade que tiene dolores constantes que le hacen estar de baja, debiendo tomar una gran cantidad de medicamentos. Q23/1151.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja, en representación de un ciudadano, por la demora en otorgarle cita para una cirugía en el Hospital Universitario de Navarra. Expone que lleva más de un año a la espera y a tal efecto, presentó reclamación el 17 de noviembre de 2023, la cual no ha sido respondida. Q23/1185.
- Queja solucionada durante la tramitación.

B) Atención pediátrica:

- Varias trabajadoras de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra presentan una queja en la que denuncian las deficientes condiciones de dicha unidad, así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas. Q23/1.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, a la mayor brevedad posible, y con las dotaciones presupuestarias que sean necesarias, se mejoren la situación y las condiciones de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra, en orden a garantizar de la forma más adecuada los derechos de las niñas y niños afectados y de sus familias.

- Una ciudadana interpone una queja por el trato y la atención recibidos durante el ingreso de su hijo en el Hospital Universitario de Navarra. Denuncia, por ejemplo, que en un primer momento le denegaron el ingreso, que la habitación en la que permaneció no fue objeto de limpieza todos los días y que no le ponían el termómetro. Q23/78.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no asume la otoplastia (remodelación de orejas) de su hija, al tener esta doce años y no entrar dentro del rango de edad cubierto por la cartera de servicios. Defiende que la razón de no solicitar antes la

intervención fue la de no contribuir a la saturación de la sanidad pública con motivo de la pandemia. Q23/137.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su bebé en la especialidad de digestivo pediátrico. Expone que tenía tres meses cuando fue derivado de forma preferente por problemas con la alimentación, y que ahora tiene siete meses. Indica que no ha recibido respuesta a su última reclamación. Q23/263.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque existe un retraso en las citas de revisiones pediátricas en el centro de salud de Sarriguren. Expone que, si bien en el calendario de revisiones de otros centros los/las niños/as tienen revisión médica a los tres, a los cuatro y a los seis años, en el de Sarriguren se han eliminado las revisiones de los tres y de los cuatro años, habiéndose implantado una a los tres años y medio. Indica, además, que existe retraso en la de los seis años. Manifiesta que, en consecuencia, hay niños/as que están más de tres años sin una sola revisión médica. Q23/268.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en relación con las revisiones ordinarias realizadas por los Servicios de Pediatría durante los primeros años de vida de los menores, procure una atención sustancialmente similar en los distintos centros de salud, adoptando las medidas precisas a tal fin.

Recomendar al Departamento de Salud que, en relación con la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en prestar a su hija, diagnosticada de Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH), atención en la especialidad de neuropediatría. Critica que hace más de un año que no se le cita, pese a necesitar nueva medicación. Q23/299.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en facilitar los resultados de la resonancia magnética realizada a su hija. Además, no está conforme con la actuación de la pediatra del centro de salud, quien no da importancia a los problemas digestivos de la menor y ha comunicado una situación de desprotección de sus hijas. Solicita que se le remitan los resultados de la prueba y un cambio de pediatra. Q23/507.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su hija en la especialidad de Oftalmología Infantil, a pesar de haber sido diagnosticada de ambliopía anisométrica moderada hace ocho meses y de las reclamaciones presentadas. Q23/676.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha establecido la vacuna frente al virus respiratorio sincitial, principal causa de bronquiolitis, únicamente para a los/as nacidos/as entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023. Critica que quienes nacieron, como su hijo, a partir de junio de 2023 tendrán menos de seis meses durante los meses de mayor impacto de esta enfermedad. Considera que se trata de una decisión discriminatoria por razón de edad. Q23/928.
- Asunto ya tratado (AO23/15), con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2023/2024, y no solo a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2023.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su hijo en los servicios de Oftalmología y Neonatología, a pesar de necesitar un seguimiento continuo por ser un niño prematuro. Expone que ha presentado reclamaciones que no han sido contestadas. Q23/973.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha incorporado la vacuna del Meningococo B al calendario de vacunación de Navarra únicamente para los/as nacidos/as en 2023. Refiere que a su hijo le toca la tercera dosis, pero que se le niega por haber nacido en julio de 2022, lo cual supone una discriminación por razón de edad. Q23/1020.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que posibilite que los menores y las menores nacidas antes del 1 de enero de 2023 y que iniciaron antes de dicha fecha la pauta de vacunación frente al meningococo B puedan completarla como prestación pública.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha establecido la vacuna frente al virus respiratorio sincitial, principal causa de bronquiolitis, únicamente para a los/as nacidos/as entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023. Critica que, a su hija, nacida en septiembre de 2023, se le ha negado la vacuna, poniendo en riesgo su vida. Considera que se trata de una decisión discriminatoria por razón de edad. Q23/1082.
 - Asunto ya tratado (AO23/15), con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2023/2024, y no solo a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2023.

C) Atención primaria:

- Una ciudadana formula una queja porque se ha decidido centralizar la atención médica de la Comarca de las Cinco Villas en Lesaka. Considera que esta medida supone un agravio para el resto de vecinos y vecinas de la comarca, un riesgo para la atención de la patología aguda y el control de la patología crónica, y que impide establecer políticas sanitarias que favorezcan la promoción de la salud. Q23/27.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación existente en relación con la atención médica en la zona básica de Lesaka, adopte medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, con proximidad y presencialidad.

- Una ciudadana formula una queja por los problemas que tiene con el personal de admisión del centro de salud de la Txantrea, que consisten principalmente en una falta de asistencia, trato degradante, denegación de cita y la asociación de todos los problemas sanitarios a su salud mental. Solicita que se le garantice una correcta atención médica y administrativa en dicho centro de salud y en otras unidades sanitarias. Q23/34.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque, para poder ser atendido en el centro de salud de Mendillorri, hay una lista de espera de dos o tres semanas. Expone que se ha suprimido el personal médico en horario de tarde, lo cual perjudica a aquellas personas que trabajan en horario partido. Considera que el trato recibido las últimas veces que ha acudido no ha sido adecuado. Q23/208.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de que durante seis meses no se ha podido completar la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de Mendillorri, lo cual ha ocasionado demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, incluyendo la recuperación del horario de tardes de atención facultativa.

- Una ciudadana formula una queja por el funcionamiento del centro de salud de la Rochapea. Explica que nadie atendió las múltiples llamadas telefónicas que realizó, viéndose obligada a acudir presencialmente para conseguir una cita. Añade que, además de la larga fila de personas que esperaban a ser atendidas, las instalaciones se encontraban en muy mal estado. Finalmente, se le concedió cita médica a una semana vista, lo cual considera excesivo y lesivo de sus derechos como paciente. Q23/412.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes en el servicio de atención primaria.

- Una ciudadana interpone una queja por el funcionamiento del centro de salud de Buztintxuri. Expone que acudió a pedir cita con su médico de cabecera, pero que no quedaban citas disponibles. Indica que, si bien finalmente fue examinada por la enfermera, se le otorgó cita al día siguiente con el médico, viéndose obligada a ausentarse dos días del trabajo y a automedicarse. Q23/472.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja por la demora de más de tres semanas que soporta la ciudadanía para ser atendida por el médico de cabecera en el centro de Salud de la Rochapea, como consecuencia del déficit grave de personal médico. Denuncia que, si bien el centro reconoce el colapso en las citaciones, habiendo solicitado la cobertura de las bajas existentes y las vacantes que se van generando, el Departamento de Salud no adopta medidas. Q23/477.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación de la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de la Rochapea, que está ocasionando demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

- Una ciudadana presenta una queja por el funcionamiento de las citas médicas telefónicas en Atención Primaria. Critica que no se conoce de antemano la hora de la llamada y que únicamente se intenta localizar a la persona una vez, perdiendo la oportunidad de ser atendida si no se coge. Q23/510.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque ni ella ni su hija son atendidas por su médico de cabecera en el centro de salud Tudela-Oeste. Critica que resulta imposible conseguir una cita a primera hora de la mañana, viéndose obligada a acudir a urgencias o a comprar medicamentos en la farmacia sin receta. Las causas alegadas son muy diversas: baja laboral, plaza sin cubrir, falta de sustitución, vacaciones... Ha pedido un cambio de médico, sin haber recibido respuesta alguna a dicha solicitud. Q23/594.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación de la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de Tudela-Oeste, que está ocasionando demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, que además no siempre son atendidos por el mismo profesional, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, incluyendo la recuperación del horario de tardes de atención facultativa.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante la carencia de profesionales médicos en el centro de salud de la Rochapea que afecta al funcionamiento del mismo. Expone que, por ejemplo, no se están realizando analíticas ordinarias, pudiendo someterse a dicha prueba sólo en caso de urgencia, y se forman grandes filas para solicitar cita. Q23/636.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación existente en el Centro de Salud de la Rochapea, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

- Un ciudadano formula una queja porque tenía programada una cita no presencial con su médico de familia y no fue atendido. Manifiesta que, al no recibir la llamada, se puso en contacto con el centro médico desde donde se le indicó erróneamente que la cita era presencial y había perdido su derecho a ser atendido. Ha solicitado una rectificación y solución, pero no ha obtenido respuesta. Q23/739.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado su solicitud de asignación de médico de atención primaria en el centro de salud de Iturrama, al no haber contigüidad entre las zonas de Rochapea (donde reside) e Iturrama. Interpreta que a la palabra contigua también podría darse las acepciones de “cercana” o “al lado”, ya que, en caso contrario, se le estaría permitiendo escoger un médico de un centro de salud mucho más distante geográficamente de su domicilio que el que ha solicitado. Q23/912.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, con arreglo a lo previsto en el Decreto Foral 244/1994, de 28 de noviembre, por el que se regula el derecho de libre elección de médico general y médico pediatra en atención primaria, se permita al autor de queja ejercer su derecho de elección de médico general, conforme a la tramitación que se deriva de dicha norma, sin impedirlo por la circunstancia de no contigüidad de las zonas de residencia y de adscripción del médico.

- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a haber estado adscrito al centro de salud de Buztintxuri desde el año 2013, recientemente se le ha comunicado que su centro de referencia debe ser el centro de salud de San Jorge, algo a lo que se opone, ya que el médico de atención primaria que le ha estado atendiendo estos años se encuentra en el centro de salud de Buztintxuri. Q23/942.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por el trato y la atención recibida en el centro de salud de Falces. Manifiesta su disconformidad con el hecho de que, a raíz de una reclamación contra el personal administrativo por haber supuestamente traspapelado unos volantes de cita, ha tenido conocimiento de que dicho personal le ha acusado falsamente de agresión física y verbal. Q23/979.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha suprimido la atención médica en horario de tarde en el centro de salud de Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Manifiesta que trabaja por la mañana, no siéndole posible solicitar constantemente permiso en el trabajo. Q23/1005.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque solicitó cita médica en el centro de salud de Mendillorri y, a pesar de tener diabetes tipo 1 e importantes problemas de salud, esta no ha sido concedida hasta veintiún días después. Refiere que se ha visto obligada a ir a urgencias y que, tanto las administrativas como las sanitarias, han quedado sorprendidas con la tardía fecha otorgada. Q23/1136.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

D) Centros sanitarios:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le renueva el reconocimiento para el establecimiento de ortopedia que regenta, al ser necesaria una reforma de ampliación en el baño. Considera que las dimensiones actuales son suficientes, y que, de hecho, en otros establecimientos reconocidos los baños tienen una dimensión inferior. Manifiesta que, en consecuencia, la clientela no puede beneficiarse de la subvención ortoprotésica, viéndose obligada a soportar la cuantía de los productos. Q23/534.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se está demorando en resolver su solicitud de licencia para el funcionamiento de un centro sanitario. Critica que se están cuestionando sus competencias profesionales, requiriéndole en multitud de ocasiones la modificación de la cartera de servicios presentada en la memoria, y que las comunicaciones no se realizan por el cauce oportuno. Q23/1004.
 - Queja investigada en tramitación.

E) Derecho a la atención sanitaria:

- Un ciudadano interpone una queja porque se ha eliminado repentinamente a su mujer y a su hijo como beneficiarios de la asistencia sanitaria en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Además, muestra su desacuerdo con la dificultad para solicitar cita en las oficinas de la Seguridad Social, con la modificación de su situación de alta, así como con haber tenido que desplazarse a otra provincia para diversas gestiones. Q23/26.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras serle retirado a su madre el acceso a la sanidad pública, el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea le ha llevado a firmar un convenio, sin haberle informado sobre su contenido, que, si bien le permite recibir asistencia sanitaria, no cubre los medicamentos y el transporte sanitario. Indica que no cuentan con recursos económicos suficientes para cubrir el coste total de la medicación que su madre tiene prescrita. Q23/479.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no implementa, al igual que en otras comunidades autónomas, la tarjeta sanitaria “AA” en la Comunidad Foral de Navarra, la cual facilitaría y aceleraría el acceso a determinados servicios sanitarios a personas que presentan ciertas patologías cuya sintomatología lo hace aconsejable (discapacidad intelectual, autismo, trastorno de la conducta, déficit de atención, hiperactividad...). Como madre de una niña que sufre muchas de dichas patologías, solicita que se valore su petición. Q23/565.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque su madre, que vive en una residencia, no tiene asignados profesionales sanitarios (medicina y enfermería) en el centro de salud de la Milagrosa. Critica que los únicos profesionales que constan en su ficha de paciente son los contratados por la mencionada

residencia, de titularidad privada. Solicita que su madre vuelva a ser beneficiaria de la red pública de Atención Primaria. Q23/825.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que deje sin efecto la pérdida de la asignación de médico de atención primaria que tenía la interesada antes de su ingreso en un centro residencial de mayores, y que considere dicha asignación compatible con el servicio médico que pueda prestarse en el centro.

- Un sindicato interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le requiere a su representada el abono de la asistencia sanitaria prestada a su hijo. Denuncia que dicho requerimiento deriva de la falta de información sobre su alta en MUFACE como beneficiario. Q23/100.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha emitido una factura por la atención médica dispensada de urgencia a raíz de un accidente de esquí, la cual se niega a abonar su seguro, al no cubrir este la atención recibida en centro públicos y haber tenido que llamar en el momento del accidente. Q23/481.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha emitido una factura por la realización de una analítica solicitada por su médico de cabecera y realizada a través de su centro de salud. Señala que es mutualista, pero que es atendido en el centro de salud de Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Q23/620.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le concede una autorización para la realización de una prueba médica que precisa en la Clínica Universitaria de Navarra. Expone que ya se le viene derivando allí para tratar el problema en sus pies, habiendo conseguido que estos no le sean amputados, por lo que solicita que en esta ocasión también le sea autorizada la prueba. Q23/684.
 - Desistimiento del interesado.

F) Disconformidad con atención sanitaria y clínica recibida:

- Una ciudadana presenta una queja porque nadie atendió las múltiples llamadas telefónicas que realizó al centro de salud de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, viéndose obligada a acudir presencialmente para conseguir una cita. Añade que, tras mucho insistir, finalmente consiguió una cita telefónica con la doctora para ese día, quien simplemente le recetó ibuprofeno y le indicó la necesidad de hacerse test rápidos para valorar la baja médica. Se siente disgustada con la atención sanitaria recibida y sabe que es el sentir general de la ciudadanía. Q23/86.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada a su hija los días que acudió al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra, que no se adecuó a la gravedad de su situación médica. Además, porque el Departamento de Salud no le proporciona un volante para una prueba médica en la Clínica Universidad de Navarra. Q23/151.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le dispensa a su hijo un tratamiento adecuado a las dolencias que padece, que considera son producidas por una hernia. Indica que toma una medicación muy fuerte para el dolor, ya que el bloqueo que se le realizó únicamente le alivió unos días. Solicita cuanto antes un tratamiento que funcione. Q23/882.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra no le atendió debidamente cuando acudió con un cuadro agudo de cólico renal. Considera que no se le practicó correctamente el triaje, ya que no se le interrogó, ni se valoró su estado. Además, indica que no existen hojas de reclamaciones y que no se entregan copias selladas de las reclamaciones que se realizan. Q23/1109.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea carece de cobertura para la salud dental de las personas con problemas de salud mental. Expone que estas personas viven las exploraciones bucodentales como agresiones, necesitando habitualmente de sedación o anestesia, por lo que el sector privado no se hace cargo. Indica que tampoco el sistema

público de salud prevé servicios atencionales para estos casos. Por ello, solicita que, al menos para los casos agudos, se arbitre un servicio que no deje a estas personas desamparadas. Q23/1150.

- Queja investigada en tramitación.

G) Historia clínica e información sanitaria:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha facilitado una correcta información previa a la realización de unas pruebas funcionales del aparato digestivo. Refiere que, debido a su sordera, necesita conocer toda la información con antelación, por cuanto, durante el proceso, no puede recibir indicaciones de manera cómoda y eficaz como cualquier paciente oyente. Lamenta no haber podido realizar la prueba con éxito y teme repetirla. Q23/278.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber de facilitar a todos los ciudadanos la información de forma accesible, comprensible, suficiente y adecuada sobre los procedimientos diagnósticos invasores que se les vayan a realizar, adoptando las medidas específicas que sean necesarias para el caso de personas que padezcan sordera.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le hace entrega de un informe médico que ha solicitado, el cual precisa para solicitar la incapacidad permanente como limpiadora. Q23/18.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no atiende su deseo de eliminar de su historial clínico el registro de una atención sanitaria prestada en el Servicio de Urgencias Hospitalarias de Estella-Lizarra a una persona que, contrariamente a lo que señala dicho registro, no era él. Manifiesta que el departamento ha depositado en él la carga de probar que no fue la persona atendida, lo cual le genera una gran indefensión, pues es el servicio de urgencias el que dispone de todos los medios (registro de ambulancias, grabaciones de cámaras...) para acreditar que se trató de un error. Q23/37.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por la ciudadanía.

Sugerir al Departamento de Salud que, no apreciándose un interés público en su mantenimiento y habiendo ya transcurrido el plazo de 5 años previsto en la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, acceda a la petición del interesado y proceda a la supresión en su historial clínico del informe objeto de controversia.

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro de salud se niega a proporcionarle un informe médico del que necesita disponer para aportarlo en un procedimiento judicial. Q23/420.
- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le facilita determinados informes médicos solicitados. Expone que, en su lugar, se le ha remitido hasta en tres ocasiones todo su historial clínico, pero en él no figuran dichos informes. Denuncia que el envío de una de las copias de la historia clínica no se realizó de forma correcta, pues, por su tamaño, no pudo ser introducido en el buzón, y el sobre estaba roto. Q23/995.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a la información obrante en la historia clínica.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas precisas para asegurar que la remisión de la información obrante en la historia clínica se hace de forma que quede garantizado que únicamente su titular o las personas por él, o por la ley, autorizadas puedan acceder a la misma.

H) Otros colectivos:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no prevé ninguna ayuda para las personas celiacas, quienes se ven obligadas a abonar elevados importes por la compra de alimentos sin gluten. Considera que la comida sin gluten debería subvencionarse al tratarse de una medicación, de la misma forma que se subvenciona, por ejemplo, la crema de protección solar para las personas que padecen lupus eritematoso. Q23/373.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.

- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan dos quejas por la situación de quienes padecen la enfermedad de Lyme (enfermedad derivada de mordedura de garrapata u otro artrópodo) en estado crónico. Solicitan que se reconozca la enfermedad y sus secuelas, que se hagan campañas de información, prevención y formación, así como que se cree un registro y una unidad de referencia, entre otras peticiones. Q23/599 y Q23/623.
 - Q23/599: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que cree un grupo de trabajo que aborde el estudio de la enfermedad de Lyme, tanto en sus fases de prevención, difusión, diagnóstico y tratamiento, como de atención del paciente crónico o síndrome postLyme, definiendo todas aquellas acciones que se pueden realizar para mejorar la salud de estos pacientes.

- Q23/623: Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.

l) Prestaciones sanitarias, farmacéuticas y complementarias:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud ha incorporado la vacuna Herpes Zoster en el calendario de vacunación únicamente para las personas mayores de 65 años y para colectivos de riesgo. Considera discriminatorio que se excluya a otros grupos etarios. Q23/180.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, en la medida en que exista disponibilidad presupuestaria en futuros ejercicios económicos, se adopten las medidas precisas para administrar la vacuna contra el herpes zóster a personas nacidas con anterioridad al año 1958.

- Una ciudadana formula una queja por el alto coste de los tratamientos inyectables para favorecer el embarazo, disponibles en farmacias, que deben asumir las mujeres mayores de cuarenta años, por cuanto, hasta esa edad, los tratamientos de fertilidad son costeados por la Seguridad Social. Q23/199.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que, por los motivos ya señalados, adopte las medidas precisas para que las mujeres mayores de 40 años puedan acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, elevando el límite de edad actualmente aplicado.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le financia un anticoagulante que le permitiría sustituir el suministro diario de heparina para el tratamiento de trombos. Indica que él y varios profesionales sanitarios han solicitado el visado para la dispensación del medicamento, pero que se ha desestimado su solicitud por no estar incluida su situación entre las financiadas por el Sistema Nacional de Salud. Q23/362.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que acepte la financiación del tratamiento solicitada por el interesado o, en su defecto, le financie el tratamiento con un medicamento análogo que se administre por vía oral.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a una instancia presentada en la que denuncia la accesibilidad de los medicamentos depositados en los contenedores de residuos (SIGRE) colocados en las farmacias. Haciendo referencia al caso de su hijo, quien ha intentado en varias ocasiones acceder a estos medicamentos, transmite su preocupación por el riesgo que conlleva estas prácticas y solicita que se realicen controles de la ubicación y accesibilidad de los contenedores. Q23/605.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no actualiza desde 2018 las cuantías de las ayudas por gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención para pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se deriven fuera de la Comunidad Foral de Navarra para recibir asistencia sanitaria, lo cual ocasiona que las familias tengan que soportar un gasto mayor por el aumento del precio del carburante y del alojamiento. Critica también que, en el caso de menores, únicamente se sufraga el gasto de un progenitor y no el de los dos. Q23/837.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque los tratamientos de fertilidad son costeados por la Seguridad Social únicamente hasta que la mujer cumple 40 años. Expone que tiene 39 años y que, según se le ha indicado, no podrá continuar con el tratamiento una vez cumpla esa edad. Q23/1050.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha incorporado la vacuna Herpes Zoster en el calendario de vacunación únicamente para las personas nacidas en el año 1958 (65 años de edad) y, posteriormente, en el año 1948 (75 años de edad), sin incluir al resto de la población. Considera discriminatorio que se excluya a otros grupos etarios. Indica que ha presentado una reclamación sobre el asunto, sin haber recibido contestación. Q23/1113.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

J) Salud mental:

- Una ciudadana formula una queja en el que solicita la adopción de medidas por parte del Defensor del Pueblo de Navarra, al considerar que una mujer, que tiene adicción al alcohol, no debería continuar trabajando en un centro de salud mental. Q23/31.
- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana interpone una queja porque el centro de salud mental de Ermitagaña no realiza un seguimiento efectivo de su caso, siendo citada de forma espaciada en el tiempo y cambiándole de profesional sin previo aviso. Añade que lleva tres meses esperando la próxima cita, ya que el centro canceló la que tenía prevista sin ofrecerle una alternativa. Q23/192.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque no se le está prestando la atención psiquiátrica periódica que precisa en los centros de salud de San Juan y de Mendillorri. Indica que necesita un acompañamiento psicológico, periódico y asiduo, siendo totalmente insuficiente la atención recibida cada seis meses. Denuncia la falta de personal de medicina y colapso que acaece en ambos centros. Q23/944.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento que tome las medidas necesarias para que se cumpla con el contenido de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, y se tengan especialmente en cuenta las circunstancias personales de los colectivos específicos.

Sugerir al Departamento que adopte medidas para garantizar la correcta coordinación entre los servicios sanitarios y la atención prestada en los recursos sociosanitarios.

Recomendar al Departamento que, en el caso analizado, se mejore la atención sanitaria prestada al autor de la queja, dada la especial problemática de salud mental que padece, garantizando la continuidad, periodicidad y coordinación precisas.

- Una ciudadana formula una queja por la atención psiquiátrica que recibe su hijo. Expone que, dado que el ingreso en el centro es voluntario, se ha dirigido en varias ocasiones al psiquiatra de su hijo instándole a que haga ver a éste la idoneidad de dicho ingreso. Solicita el cambio de psiquiatra, ya que considera que su hijo vive un sometimiento total al que actualmente le atiende. Manifiesta su disconformidad con el tratamiento farmacológico que le es prescrito, ya que, según le ha señalado un profesional sanitario, uno de los medicamentos prescritos no debe consumirse si durante un plazo determinado no se ha vuelto a sufrir una crisis. Q23/1070.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

K) Salud pública:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante la existencia de una plaga de palomas en los alrededores de su edificio, la cual genera un entorno de suciedad difícil de controlar por los vecinos y vecinas. Expone que, según se le ha indicado, debido a la nueva Ley de Bienestar Animal, no se puede actuar. Q23/526.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa alimenticia, durante el periodo de San Fermín, presta servicios vulnerando la debida calidad higiénico-sanitaria de los alimentos que elabora, almacena y pone a la venta. Q23/598.
- Queja no admitida (por ser un asunto entre particulares y no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

L) Transporte sanitario

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le deniega el servicio de ambulancia, lo que, al no poder conducir o hacer uso del transporte público, le está impidiendo acudir a citas médicas, y porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la revisión de su grado de discapacidad, que solicitó por haberse este agravado. Q23/575.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea le ha remitido una factura a la ciudadana a quien representa, por su traslado en ambulancia al centro sanitario donde recibe tratamiento oncológico. Critica que no se le informó que dicho traslado tuviera coste o que no estaba cubierto por el seguro de salud que tiene contratado. Q23/951.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por el deficiente estado de las ambulancias con las que se presta el servicio de transporte sanitario en las comarcas de Tudela y Sangüesa, que ponen en riesgo la salud y la vida de los/as pacientes y del personal. Q23/971.
 - Queja no admitida por falta de datos.

3.2.27. Seguridad ciudadana.

En materia de seguridad ciudadana se han presentado 52 quejas.

Entre ellas, destacan las 22 quejas relacionadas con actuaciones de los Agentes de los cuerpos de seguridad. Entre ellas destacan las presentadas por ciudadanos que no están conformes con determinadas actuaciones de los agentes, ya sea por el trato dispensado o por considerar que los informes policiales, atestados o denuncias no reflejan los hechos tal y como ocurrieron. Otra de las quejas mostraba su disconformidad con la eliminación de turnos completos del servicio en horarios de tarde y noche del Servicio de Policía Municipal de una entidad local, por ocasionar a la ciudadanía indefensión e inseguridad.

11 quejas mostraban su disconformidad con los procedimientos sancionadores en materia de orden público, por negarse a identificarse ante agentes policiales o por llevar a perros sueltos en espacios públicos.

9 quejas estaban relacionadas con la Administración penitenciaria: 3 de ellas mostraban su disconformidad con la atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, 2 solicitaban su traslado a otros centros penitenciarios por razones de vinculación familiar y social, otra queja mostraba su disconformidad con que el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no pueda ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas. Asimismo, se presentó una queja por los problemas de convivencia y de ruidos que genera a una comunidad de vecinos el servicio de reinserción de personas presas y expresas que se realiza en una vivienda, cedida por el Gobierno de Navarra.

Otras 7 quejas estaban relacionadas con espectáculos públicos, bien por la imposición de sanciones, bien por la denegación de autorizaciones.

2 quejas fueron presentadas por ciudadanos que consideraban que en determinados actos convocados se iban a producir homenajes a terroristas.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

A) Administración penitenciaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque fue trasladado del centro penitenciario de Pamplona/Iruña al de Logroño sin motivo alguno. Solicita su retorno por razones de vinculación familiar y social. Q23/292.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque se están vulnerando los derechos de sus dos hijos presos, por cuanto la junta de tratamiento del centro en el que se encuentran no les ha concedido ningún permiso de salida, a pesar de sus circunstancias penales y penitenciarias. Q23/305.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la deficiente atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Alude a la desatención por parte de un facultativo a una solicitud para permanecer en la celda por motivos de salud, formulada en consulta médica. Q23/800.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que el personal facultativo que atiende en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, cuando le sea solicitada la permanencia en celda en consulta médica, valore individual y específicamente el caso, considerando que, en el que es objeto de queja, el médico no habría prestado al interesado la atención debida.

- Un ciudadano interpone una queja por la atención recibida por parte del servicio médico del Centro Penitenciario de Pamplona/Iruña, con motivo de la apendicitis que padeció mientras se encontraba interno, y por la falta de contestación a una instancia presentada. Q23/826.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana interpone una queja porque su hijo, interno en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, no ha recibido el tratamiento médico pautado previo a una colonoscopia (dieta blanda y medicación), por lo que no va a poderse realizar la prueba médica en el día fijado. Q23/838.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no puede ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas, viéndose obligados a dejar el coche en un parking alejado y con un gran desnivel, lo cual conlleva problemas de accesibilidad especialmente para gente de avanzada edad y personas con discapacidad. Q23/866.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por su deseo de ser trasladado al centro penitenciario de Logroño por razones de vinculación familiar y social. Q23/1042.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por el perjuicio que le supone a su hijo estar en la cárcel debido a sus problemas de salud, por lo que solicita su excarcelación. Q23/1170.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por los problemas de convivencia y de ruidos que genera el servicio de reinserción de personas presas y expresas que se realiza en una vivienda de su comunidad de vecinos, cedida por el Gobierno de Navarra. Hace referencia a la falta de inspección de las condiciones higiénicas y de habitabilidad del inmueble en quince años, así como a la falta de control o supervisión de las personas usuarias. Solicita la no renovación de la cesión del piso, debido al incumplimiento de sus obligaciones de pago con la comunidad. Q23/1194.
 - Queja investigada en tramitación.

B) Actuaciones policiales:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a la instancia que presentó en la que solicita que se sancione a agentes de la Policía Municipal por estacionar mal el vehículo y por circular por el carril bus sin estar autorizados. Q23/63.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja por la actuación y el trato de un local de ocio de Pamplona/Iruña tras el robo de su teléfono móvil. Expone que el personal de la discoteca no ha accedido a mostrarle las imágenes de las cámaras, ni siquiera tras haber tenido conocimiento de que ese mismo día un hombre fue retenido por robar en el local. Ha interpuesto denuncia en la Policía Nacional, sin resultado. Q23/80.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a sancionar a su hijo por pintar con spray unos locales, pese a que no fue partícipe de los hechos. Defiende que el menor no estuvo en la zona en que se realizaron las pintadas y que atendió todas las directrices de los agentes que le identificaron. Critica que en el informe policial no se refleja toda la realidad, por lo que no se puede acreditar plenamente la participación del menor en las pintadas. Q23/122.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra no actuó ante el trato discriminatorio sufrido por una persona que fue acusada falsamente de hurto por un agente de seguridad de un establecimiento de Tafalla. Expone que, cuando solicitó información sobre lo que se podía hacer, la Policía Foral vino a desalentarle a la presentación de una denuncia, pues ésta no serviría para nada. Q23/147.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior en relación con la queja planteada por un caso de discriminación basada en el origen de la persona interesada, que, en el ejercicio

de su función de información a posibles víctimas de un delito, la Policía Foral de Navarra se abstenga de realizar comentarios o sugerencias que desalienten o desanimen a aquéllas a denunciarlo.

- Una ciudadana interpone una queja por la situación de acoso que su padre y ella vienen sufriendo por parte de un grupo de vecinos liderados por un promotor inmobiliario, que se ve agravada por la pasividad de las Administraciones públicas ante las múltiples denuncias interpuestas. Denuncia, por ejemplo, la falta de actuación de la Policía Municipal de Falces ante sus peticiones de restablecimiento de la circulación en la calle donde reside y ante el bloqueo del acceso a su domicilio. Q23/148.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares) – Reabierta – Investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Falces el deber legal de ejercer sus competencias en ordenación y control del tráfico en las vías urbanas de la localidad, y concretamente el control de los estacionamientos en la calleja del Cierzo, denunciando y sancionando, si procede, las infracciones de la normativa aplicable.

- Un ciudadano presenta una queja por el trato recibido de un agente de la Guardia Civil cuando circulaba en su vehículo junto a su sobrino, menor de edad. Refiere que el agente realizó un adelantamiento temerario cuando venía un camión en sentido contrario y que, tras ordenar la detención del coche, sancionó al menor por no llevar el cinturón debidamente colocado. Refiere que le levantó la voz al chico y que le dispensó un trato desproporcionado. Q23/212.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque considera desproporcionada la actuación de un agente de la Policía Municipal de la Cendea de Cizur, quien golpeó con brusquedad una de las ventanas de su vehículo, asustando a sus hijos menores que se encontraban en el interior. Indica que ha logrado contactar con el agente, pero que este ha mostrado una actitud grosera y amenazante. Q23/225.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque las actuaciones de un vecino merman la convivencia vecinal, tratando de coaccionar al Ayuntamiento de Mendavia y al resto de residentes de la calle y de la localidad, para obtener la urbanización de la vía y un consecuente beneficio económico. Q23/243.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
 - Un ciudadano formula una queja en la que denuncia la comisión de crímenes de lesa humanidad por parte de distintos organismos y cuerpos policiales contra euskaros. Q23/342.
 - Queja no admitida por falta de competencia y por extemporánea (más de un año).
 - Un partido político presenta una queja por la situación que padece tanto el partido, como personas y colectivos vinculados a los fines que defiende el mismo, considerando que son objeto de una persecución arbitraria e injusta. Denuncia la represión y la presión policial que han sufrido los proyectos y las sedes del partido. Q23/370.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra no atiende su petición de revisar el atestado policial elaborado con ocasión de un accidente de tráfico sufrido por su hijo con el camión. Indica que se le atribuye la culpa del accidente a su hijo y a la velocidad de circulación, sin aportar los debidos elementos probatorios. Q23/377.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque el atestado elaborado por la Policía Municipal de Burlada/Burlata con motivo del atropello sufrido cuando cruzaba en bicicleta un paso de cebrá, no se ajusta a lo sucedido. Además, indica que no contiene las declaraciones testimoniales que la Policía Municipal de Villava/Atarrabia realizó a varios testigos de los hechos. Q23/403.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano interpone una queja por la actuación de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña cuando circulaba en bicicleta. Expone que una furgoneta sin distintivos se encontraba bloqueando el carril bici, por lo que recriminó a los ocupantes el estacionamiento inadecuado. Critica la conducta inaceptable, faltas de respeto y prepotencia que mostraron éstos tras identificarse como agentes municipales. Q23/445.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que no incoe expediente sancionador frente al autor de la queja, al no apreciarse indicios de una infracción grave consistente en causar desórdenes públicos con la concurrencia de violencia, amenaza e intimidación.
- Una asociación formula una queja por el incidente acontecido en un polideportivo con una ciudadana de nacionalidad cubana. Denuncia, primero, que no se le dejó entrar a recoger a su hija por una

infundada acusación de no haber pagado la entrada otro día, y que, después, tras acceder al recinto después de una llamada a la policía, se le trató de muy malas formas aludiendo al color de su piel. Expresa, asimismo, que, al intentar interponer una denuncia ante la policía municipal, se le dijo que lo mejor en ese caso era formular una reclamación ante el ayuntamiento. Q23/621.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por la posible incoación de un expediente sancionador por parte de la Policía Foral de Navarra. Expone que, cuando se disponía a cruzar una vía, se asustó con un vehículo de la Policía Foral que pasó a gran velocidad. Según se le indicó por los agentes, va a ser sancionado por obstrucción, pero defiende que en la vía había poca visibilidad y que tiene una incapacidad que le impide reaccionar más rápido. Solicita que se supervise lo ocurrido, se le informe sobre la incoación o no de un procedimiento sancionador y, en caso afirmativo, se declare la nulidad del mismo por resultar una sanción infundada. Q23/679.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que no se incoe expediente sancionador frente al autor de la queja y, en caso de haberse incoado ya, se proceda a su archivo.

- Un ciudadano formula una queja porque no ha recibido información sobre la tramitación de la denuncia que realizó en Pamplona/Iruña ante la Policía Nacional por el trato vejatorio recibido en un comercio por su origen dominicano. Indica que no se le ha informado del estado de la denuncia, ni tampoco de su remisión o no al Juzgado. Q23/703.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un expediente sancionador, como consecuencia de unos hechos que no ocurrieron tal y como se describen en el boletín de denuncia elaborado por la Policía Nacional. Defiende que él no portaba el cúter que los agentes le requirieron para que tirara al suelo. Q23/964.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un expediente sancionador, como consecuencia de unos hechos que no ocurrieron tal y como se describen en el boletín de denuncia elaborado por la Policía Nacional. Defiende que él no se acercó a los agentes de forma agresiva con las muletas dificultando la intervención policial, sino que su intención era comunicar el estado de salud de la persona que estaba siendo atendida y que portaba muletas debido a su discapacidad. Q23/989.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain no dota de más personal a la Policía Municipal, lo que ocasiona a la ciudadanía indefensión e inseguridad. Critica que se han eliminado turnos completos del servicio en horarios de tarde y noche, y que, si se llama por cualquier urgencia, se deriva a la persona al 112 o a la Policía Foral. Q23/1035.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por las manifestaciones no autorizadas que han tenido lugar en la calle Ferraz, en Madrid, frente a la sede del PSOE, durante el mes de noviembre. Q23/1038.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no atiende su solicitud de proceder al borrado de una serie de pintadas de tinte político ofensivo efectuadas en un local comercial de su propiedad. Indica que únicamente ha tapado mediante parches algunas zonas concretas de las pintadas. Quiere que se le dispense el mismo trato que se dio a una sucursal bancaria cercana, la cual sufrió pintadas similares que sí fueron eliminadas. Q23/1044.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por el acoso que está sufriendo sin motivo por parte de la Guardia Civil. Solicita que se realicen las gestiones oportunas para evitarlo. Q23/1100.
- Queja no admitida por falta de competencia.

C) Espectáculos públicos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no responde a su solicitud de permiso para poder ejercer su actividad como músico en la vía pública, lo que está acarreado que, cuando ejerce dicha actividad, la Policía le ordena que cese y le sanciona. Q23/7.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la autorización para una batukada en una manifestación convocada el 1 de julio de 2023. Critican que dicha denegación se les ha comunicado a solo cuatro días de la manifestación, generándoles un perjuicio organizativo y económico, pues ya estaba el grupo contratado, y sin posibilidad de recurrirla. Q23/669.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en casos análogos al presente, antes de denegar un acto instrumental y accesorio al derecho de reunión en un lugar de tránsito público, pondere las circunstancias concurrentes y lo deniegue únicamente cuando la denegación resulte proporcional.

- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja porque el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián les ha denegado la autorización que solicitaron para realizar actuaciones artísticas en la calle con su hijo, con base en un informe de los Servicios Sociales de Burlada/Burlata. Defienden que dicha autorización ya les ha sido concedida en ocasiones anteriores y que la participación del menor es meramente complementaria y voluntaria, así como beneficiosa para su desarrollo personal. Q23/687.
 - Queja remitida al Ararateko.
- Un ciudadano formula una queja por permitirse a menores de edad acudir como asistentes o espectadores a eventos taurinos, lo cual vulnera el derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir una vida libre de violencia animal. Q23/872.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la autorización para un espectáculo musical en la Plaza del Castillo, alegando la saturación de determinados espacios, las quejas vecinales y la falta de consolidación de la asociación. Critica la existencia de un agravio comparativo, pues se han autorizado otros eventos más molestos. Q23/1057.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por utilizar en la vía pública megafonía instalada en un vehículo. Expone que, en ese momento, no se le entregó la denuncia y que la multa ha caducado, puesto que el plazo legal máximo para notificar infracciones leves es de tres meses. Además, no dispone de carnet de conducir ni tampoco de vehículo. Cree que es por ello que ha recibido, con el mismo número de expediente, una nueva acta, en la que se modifica el hecho denunciado, siendo la causa el utilizar megafonía sin autorización en la vía pública. Q23/1063.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha incautado un altavoz cuando se encontraba tocando su instrumento en la vía pública y le ha advertido de que será sancionado. Manifiesta que, pese a haber solicitado su devolución de la forma en que le explicaron, se le ha indicado que este no podrá ser devuelto en un largo periodo debido a las investigaciones a realizar. Necesita el altavoz para poder ejercer su actividad y considera la incautación injustificada. Q23/1177.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

D) Procedimientos sancionadores:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa por la conducción de un perro por una vía pública sin correa o cadena. Señala que la sanción es injusta porque su perro se encontraba en esos momentos en Durango (Bizkaia) y porque en la multa no se identifica al animal. Q23/254.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha incoado un expediente sancionador por causar desórdenes en la vía pública. Defiende su inocencia. Manifiesta que, en el trayecto desde un domicilio particular a su vivienda, se acercó a un grupo de gente que estaba reunida, momento en que la Policía Municipal de Zizur Mayor/Zizur Nagusiale identificó, pero únicamente por encontrarse en el lugar de los hechos, y no por haber participado en ellos. Q23/355.
 - Queja solucionada durante la tramitación

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha denegado el acceso a las grabaciones de las cámaras municipales existentes en el lugar en el que se le impuso una sanción por dirigirse a agentes de la Policía Municipal de Tudela con frases irrespetuosas. Expone que las necesita para demostrar ante el Tribunal Administrativo de Navarra que los hechos no tuvieron lugar, por lo que se le está causando indefensión. Q23/456.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no actúa ante el incumplimiento por parte de menores de entre 13 y 16 años de la prohibición de jugar con balón en los parques infantiles. Expone que se hace caso omiso a las señalizaciones, poniendo en peligro la vida de los más pequeños por el riesgo de recibir balonazos. Q23/522.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que permanezca vigilante ante la problemática denunciada en la queja y, en tal sentido, que, en todo lo posible, evite que, en los parques infantiles destinados a niños y niñas de hasta doce años, quienes sean mayores de esa de edad practiquen juegos con balón que puedan generar riesgo para aquellos, adoptando las medidas precisas a tal fin.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha incoado un procedimiento sancionador por su negativa a identificarse ante la Policía Foral de Navarra cuando prestaba asistencia a una persona estando de servicio en la ambulancia. Defiende que ni su compañera ni ella se negaron a identificarse, tal y como consta en el propio texto del expediente. Q23/538.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que deje sin efecto el expediente sancionador incoado frente a la autora de la queja.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante la inseguridad que sufren los vecinos y vecinas de la Calle Virgen del Puy los viernes y sábados noche en las inmediaciones de los locales de ocio y campo de fútbol. Q23/572.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por la falta de contestación e inacción del Ayuntamiento de Fontellas ante las instancias y denuncias presentadas por las molestias y daños ocasionados por los perros de una vecina que, además de generar ruidos y no ser mantenidos en unas condiciones higiénicas, entran sistemáticamente en su propiedad a través de un agujero. Asimismo, porque las diligencias instruidas por la Policía Foral de Navarra tras ser mordido por un perro de otra vecina, contienen diversos errores. Q23/760.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarras le ha impuesto a su hijo una sanción por encontrarse el perro de éste suelto en el edificio en el que residen. Manifiesta su disconformidad con la forma de actuar de la Policía Municipal de Estella-Lizarras, con la atención que le dieron el día en que tuvieron lugar los hechos, así como un día posterior en que fue a denunciar que quizás no había sido el perro de su hijo quien abriera la puerta de su domicilio, sino un tercero. Q23/857.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha incoado un expediente sancionador por causar desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos causando una alteración grave de la seguridad ciudadana. Niega los hechos descritos en la denuncia y critica que no se le entregó documento alguno para firmar. Q23/899.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que deje sin efecto el expediente sancionador objeto de queja, al no apreciarse la alteración grave de la seguridad ciudadana que requiere el tipo imputado.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado a su hijo un embargo derivado de una sanción erróneamente notificada. Alega que, además de no participar en los hechos por los que se le sanciona, se ha intentado notificar la sanción en una dirección incorrecta, no habiendo tenido conocimiento del expediente hasta la ejecución del embargo. Q23/1023.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha incoado un procedimiento sancionador por desobediencia, cuando se encontraba con sus amigos en un bar. Expone que, al

solicitar los agentes la identificación únicamente a quienes eran de origen magrebí, él les solicitó una justificación, motivo por el que se le requirió también a él que se identificara. Defiende que en ningún momento desobedeció las órdenes de los agentes. Q23/1088.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

E) Víctimas del terrorismo

- Una asociación de víctimas de terrorismo interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arbizu ha autorizado un torneo en el polideportivo municipal en honor, según considera, a un miembro de ETA. Q23/511.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja mediante la que solicita la prohibición de un acto programado en Etxarri Aranatz en el que, manifiesta, se homenajeará a un terrorista. Q23/945.
 - Queja no admitida por falta de competencia (y haberse planteado el asunto en vía judicial).

3.2.28. Seguridad social.

En materia de seguridad social se han presentado 41 quejas.

16 de ellas hacían referencia al reconocimiento de pensiones, prestaciones o complementos, bien por haber sido denegadas, bien por la demora en el reconocimiento de las mismas.

10 quejas hacían referencia a la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social, ante la falta de atención por ninguno de los tres canales habilitados para solicitarla (teléfono, internet, presencialmente).

5 quejas se referían a procesos de incapacidades, en su mayoría por la falta de abono de la prestación por incapacidad temporal reconocida.

4 quejas se referían a las cotizaciones, de las cuales tres de ellas versaban sobre la cuota de autónomos.

2 quejas mostraban la preocupación para hacer frente a los requerimientos del Instituto Nacional de La Seguridad Social de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de determinados complementos que venían percibiendo en años anteriores, por carecer de capacidad económica.

A) Atención telefónica y presencial:

- Una ciudadana formula una queja porque cuando acudió a las oficinas de la Seguridad Social para solicitar la prestación por incapacidad laboral, y tras esperar una larga cola, no fue atendida, teniendo que pedir ayuda externa para realizar el trámite telemáticamente. Indica que, además, ha transcurrido mucho tiempo desde que presentó la solicitud y esta no se resuelve. Q23/101.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Seguridad Social no le ha abonado la prestación por incapacidad temporal correspondiente a su periodo de baja y, además, no le atiende telefónicamente cuando intenta contactar con las oficinas. Q23/114.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social de Estella-Lizarrá para formalizar el trámite de su pensión de jubilación. Q23/119.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en abonarle la prestación por hijo a cargo y discapacidad. Critica que no se le explican las razones de tal demora y que ha tratado de contactar con la Seguridad Social sin éxito. Q23/152.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social. Denuncia las largas filas que se forman en la calle, que obligan a esperar durante horas, viéndose perjudicadas especialmente las personas mayores. Q23/159.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por el funcionamiento del sistema de citas de la Seguridad Social y la atención recibida. Expone que, ante la imposibilidad de conseguir una cita por teléfono o por internet para solicitarle la pensión de viudedad a su madre, acudió a la oficina de Pamplona/Iruña, donde tuvo que esperar una larga fila para ser atendida. Añade que, una vez llegó su turno, la atención fue inadecuada. Considera alarmante la falta de personal, que provoca que, especialmente las personas mayores, se sientan desamparadas ante este tipo de situaciones. Q23/165.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera inadecuado el trato recibido en las oficinas de la Seguridad Social, donde se le atiende en la calle y se le remite a oficinas ubicadas en otra localidad. Q23/242.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social. Denuncia que lo ha intentado por todos los medios disponibles, sin éxito. Q23/358.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja, en representación de otro ciudadano, por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Tesorería General de la Seguridad Social de Estella-Lizarra. Q23/659.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial en las oficinas de la Seguridad Social o de recibir atención telefónica para informarse sobre la jubilación activa. Indica que acaba de cumplir 68 años, que desea jubilarse, pero no puede realizar dicho trámite sin asistencia por internet. Q23/1116.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

B) Cotizaciones:

- Un ciudadano formula una queja porque los años cotizados que constan en su informe de vida laboral han disminuido con respecto a los que figuraban en el informe solicitado en 2020. Q23/138.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no reconoce con eficacia retroactiva la bonificación en la cuota de autónomos por cuidado de menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave. Refiere que se va a aplicar a partir del 1 de enero de 2023, pero no desde que comenzó a percibir la prestación en junio de 2022. Q23/260.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la actuación de la Seguridad Social respecto a las personas autónomas con cuota de cotización reducida (tarifa plana). Expone que se ha incrementado dicha cuota y que, pese a establecerse que quienes a 31 de diciembre de 2022 fueran beneficiarios de la antigua tarifa continuarían disfrutando de la misma hasta que se agotase el período máximo establecido, no se ha respetado esta previsión. Q23/330.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le reclama el pago de las cuotas de autónoma que no ingresó por la aplicación de una bonificación (residir y desarrollar su actividad en un municipio en cuyo padrón municipal consten menos de 5.000 habitantes). Defiende que la asesoría no le facilitó ninguna información acerca de los requisitos que debía cumplir para beneficiarse de dicha bonificación y fue por ello que cambió el empadronamiento sin haber transcurrido el plazo establecido. Añade que no ha recibido notificación del trámite de audiencia y, por lo tanto, no ha podido formular alegaciones. Q23/1157.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) Incapacidades:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no le abona la prestación por incapacidad temporal que se le ha aprobado. Expone que, pese a haber realizado una reclamación, permanece sin percibir los importes. Q23/223.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no emite la resolución que ponga fin a su incapacidad permanente total, lo cual le impide acceder a la prestación por desempleo o a cualquier ayuda social. Critica que, sin embargo, ya no se le aplica descuento en la compra de medicamentos. Q23/231.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no le abona la prestación por incapacidad permanente total que le fue reconocida con efectos retroactivos judicialmente. Añade que, pese a haberse dirigido a las oficinas en varias ocasiones, la situación persiste. Q23/345.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le abona la prestación económica por incapacidad temporal. Expone que lleva tres meses en esta situación sin percibir la prestación correspondiente. Q23/625.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le abonó la prestación correspondiente durante el tiempo en que permaneció en situación de incapacidad temporal. Indica que recibió un mensaje por el que se le informaba de la renovación de la incapacidad y de la continuidad de la prestación, pero ni sigue de baja ni ha recibido prestación alguna. Considera que la Mutua no actuó correctamente al no informarle de su derecho a percibirla. Q23/1122.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- D) Otras:**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de reembolso de gastos por asistencia sanitaria. Expone que se trata del coste que tuvo que asumir en Francia por la realización de una PCR. Q23/209.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en expedirle el certificado S1 solicitado. Según se le indica, se le debe expedir en Francia. Expone que, sin dicho documento, ni ella ni su hija pueden acceder a la asistencia sanitaria francesa ni recibir ayudas. Q23/467.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en expedirle el certificado S1 solicitado hace más de un año. Necesita el documento para recibir ayudas y atención sanitaria en Francia. Seguridad Social. Q23/468.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha denegado su solicitud de alta en el convenio especial de empresarios y trabajadores sujetos a expedientes de regulación de empleo que incluyan a trabajadores con 55 años o más, al no considerar que su despido traiga causa de un procedimiento de despido colectivo. Defiende que dispone de un documento en el que la empresa comunica su intención de iniciar un procedimiento de despido colectivo fundado en causas productivas y organizativas. Q23/634.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- E) Pensiones, prestaciones y complementos:**
- Un ciudadano interpone una queja porque, como consecuencia del aumento de la pensión de jubilación, se le ha incrementado el porcentaje de retención, lo cual deriva en la percepción de una cantidad líquida menor. Expone que las retenciones practicadas tienen como resultado un efecto contrario al perseguido por la revalorización de su pensión. Q23/45.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha denegado el complemento para la reducción de la brecha de género, al no estar este vigente en la fecha en que causó su pensión de jubilación y corresponderle, en su lugar, el complemento de maternidad. Critica la postura del ministerio porque la brecha de género también la sufrían las mujeres antes al percibir menores salarios que los hombres. Q23/66.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la solicitud de pensión de jubilación que realizó hace tres meses. Añade que es imposible comunicarse con las oficinas de la Seguridad Social ya que ni se atiende el teléfono ni se contesta a correos electrónicos. Q23/93.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se está demorando en concederles a su marido y a ella las prestaciones por nacimiento y cuidado de menor (por maternidad y paternidad) solicitadas tras el nacimiento de su hijo. Critica que resulta imposible la comunicación telefónica con la Seguridad Social o solicitar cita. Q23/323.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en abonarle la pensión de jubilación, debido a la falta de colaboración interadministrativa entre la Seguridad Social española y la Administración alemana. Según le indica la Seguridad Social,

- estaría pendiente de recibir ciertos documentos preceptivos, que desde Alemania se afirma haberlos enviado. Q23/350.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no le abona las cantidades que le corresponden de complemento a mínimos de su pensión de viudedad. Expone que, desde que falleció su marido, no ha percibido la totalidad de la pensión. Señala que no logra obtener cita ni contactar telefónicamente con la Seguridad Social para conocer el estado de tramitación de su expediente. Q23/392.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Gobierno de Navarra, alegando un problema informático, se demora en comunicar a la Seguridad Social los datos necesarios para regularizar la pensión de viudedad que percibe. Q23/410.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se está demorando en ingresarle la cuantía correspondiente a su pensión de jubilación. Q23/494.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce la revalorización del 8,5 por ciento en su pensión, al no haberse causado la jubilación con anterioridad al 1 de enero de 2023. Critica que, por únicamente nueve días y pese a tener 50 años cotizados, no le ha sido reconocida, debido a una errónea información facilitada por la persona que le atendió en la oficina de la Seguridad Social, quien no le informó de la posibilidad de jubilarse unos días antes para beneficiarse de la misma. Q23/608.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierri le ha practicado embargos de cantidades percibidas en concepto de pensión de jubilación, como consecuencia de una deuda que mantiene por el impago del impuesto de circulación. Solicita el levantamiento y la devolución de dichos embargos, por cuanto no respetan las cantidades que resultan legalmente inembargables. Q23/806.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha informado a través de SMS de la denegación de la pensión de jubilación, a pesar de que ha cumplido con el periodo de cotización exigido. Q23/827.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la pensión de jubilación en la fecha indicada en la solicitud, al haberse solicitado fuera del periodo contemplado legalmente. Añade que, tras dicha denegación, interpuso la correspondiente reclamación previa, pero no ha recibido contestación a la misma. Q23/919.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja porque su madre ha dejado de percibir la pensión de Francia. Refiere que siempre ha remitido la fe de vida en plazo, pero que desde junio de 2023 no se le ingresa la pensión. Indica que se ha enviado carta y certificado de vida nuevamente, pero que no se procede a su pago ni a contestar a la petición de abono. Q23/986.
 - Queja no admitida por falta de competencia. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la solicitud de prestación por hijo menor a cargo con discapacidad. Además, le está resultando imposible concertar una cita presencial con el objeto de conocer el estado del expediente. Q23/1006.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque, pese a haber cotizado 45 años a la Seguridad Social, se resuelve la concesión de la pensión de jubilación en atención a sus últimos 25 años de cotización, sin ser esto lo más beneficioso. Sostiene que sería más justo para quienes cuentan con tantos años cotizados, que pudieran escoger cuáles de ellos computar a efectos del cálculo del importe de la pensión. Q23/1084.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de pensión de jubilación. Expone que cotizó casi treinta años en Bulgaria, y que, mientras la Seguridad Social española le indica que no han recibido la

documentación preceptiva para resolver la solicitud, desde la Administración búlgara se le confirma la remisión. Q23/1164.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

F) Reintegro de prestaciones:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha incoado un procedimiento para el reintegro de cantidades indebidamente percibidas del complemento de mínimos de la pensión de viudedad. Defiende que desconocía los términos de dicho complemento, el cual venía percibiendo años atrás, de modo que entiende que constituye un error de cálculo de ingresos imputable a la entidad gestora. Expone que no tiene capacidad económica para hacer frente al reintegro de la deuda. Q23/631.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque, al intentar solicitar la renta activa de inserción, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha requerido el reintegro del complemento por mínimos que venía percibiendo junto a la pensión de incapacidad total, por haber obtenido ingresos anuales superiores al límite vigente. Defiende que nunca ha existido un enriquecimiento injusto. No puede hacer frente a esta reclamación de la que desconoce el origen, pues ya devolvió otros pagos indebidos. Q23/968.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.29. Servicios públicos.

En materia de servicios públicos se han presentado 29 quejas. 8 se referían al abastecimiento de agua, 2 de ellas denunciaban el corte de suministro por impago de recibos o porque la vivienda carece de cédula de habitabilidad; otras 2 manifestaban su disconformidad con la retirada de una fuente de un barrio de Pamplona/Iruña o la obstrucción del acceso a otra fuente durante las fiestas de San Fermín.

5 quejas se referían a las telecomunicaciones, de las cuales 3 denunciaban la falta de instalación de fibra óptica, en un barrio de Puente la Reina/Gares, en un barrio de Urdiain y en el casco viejo de Pamplona/Iruña.

3 quejas se referían al alumbrado: una consideraba deficiente la iluminación de una determinada zona y otras 2 manifestaban que la iluminación era excesiva.

También se ha presentado 2 quejas por ciudadanos que manifestaban su disconformidad con tener que solicitar cita previa para acceder a determinadas oficinas o servicios.

Asimismo, se han presentado quejas por la situación del barrio de la Magdalena de Pamplona/Iruña y Erripagaina, el cierre de un baño público en el Parque Biurdana de Pamplona/Iruña o la necesidad de un parque cubierto en Sangüesa/Zangoza.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Agua:

- Una ciudadana presenta una queja porque se le ha denegado el bono social del agua, lo cual no entiende pues tiene 52 años y el importe mensual del subsidio que percibe es muy bajo. Q23/71.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Mairaga le ha cortado el suministro de agua por el impago de diversos recibos y no dispone de recursos económicos suficientes para hacer frente en un solo pago al importe que se le reclama. A fin de obtener una solución al problema, indica que se ha puesto en contacto con la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite, pero se limita a citarles en horas que no puede acudir porque está trabajando. Expone que, siendo madre de tres menores, estando embarazada y su pareja en desempleo hasta hace poco, necesitan ayuda. Q23/81.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir a la Mancomunidad de Mairaga que, para poder efectuar el restablecimiento del suministro de agua, atendiendo a las circunstancias del caso, estudie la posibilidad de ofrecer a la interesada la opción de abonar de manera fraccionada la cantidad adeudada y los gastos inherentes a dar de nuevo el alta el suministro de agua.

Sugerir a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite que, dado que no ha podido acudir a las citas dadas por coincidir con su horario laboral, intente concertar una nueva cita con la interesada fuera de dicho horario.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Mairaga le ha cortado a su familia, formada por su mujer y sus dos hijos menores, el suministro de agua, al no disponer de cédula de habitabilidad la vivienda en que residen de alquiler. Señala que otros pisos del mismo bloque sí cuentan con agua, pese a estar en la misma situación. Manifiesta que están realizando los trámites para obtener dicha cédula y que abonon las facturas que reciben. Q23/336.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir a la Mancomunidad de Mairaga que supervise la facturación realizada al interesado en virtud del contrato para el abastecimiento y saneamiento de agua y, en caso de verificar que no es correcta, adopte las medidas precisas para compensar al interesado por ello.

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Ultzama ha acordado revocar la delegación en el Concejo de Ilarregui de las competencias de abastecimiento de agua potable y saneamiento, y delegar las mismas a la Mancomunidad de Servicios Ultzanueta. Denuncian que en ningún momento se ha dado cuenta de ello al concejo afectado y consideran que responde a intereses particulares. Q23/389.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña retiró una fuente en el barrio de la Rochapea con motivo de unas obras de ampliación de acera y colocación de parquímetro, que posteriormente no volvió a poner. Manifiesta que se han presentado varias reclamaciones debido a la gran utilidad que tenía y a su gran valor sentimental. Q23/470.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de que, en línea con lo solicitado por la autora de la queja y el resto de vecinos del barrio de la Rochapea en sus escritos ante el Ayuntamiento, estudie la posibilidad de instalar una fuente en un emplazamiento alternativo próximo a aquél en el que se encontraba la fuente retirada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Urraul Alto no adopta las medidas oportunas para arreglar el abastecimiento en alta de agua potable de Adoain. Indica que el resto de pueblos del valle sí tienen renovado el suministro en alta, así como depósitos nuevos, pero que, para Adoain, la solución planteada es rellenar una motobomba eléctrica abasteciendo al pueblo de la regacha y esperar dos años al Plan de Inversiones Locales correspondiente para efectuar las obras. Solicita la renovación del depósito y el cambio de canalización. Q23/487.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Urraul Alto que, bien sea por sí mismo o con la colaboración del Departamento de Cohesión Territorial, adopte las medidas precisas para asegurar fehacientemente el abastecimiento domiciliario de agua potable en Adoain.

Recomendar al Ayuntamiento de Urraul Alto que, en caso de no ser potable, informe a la población cada vez que se recurra al agua del barranco de Ezpolonga para rellenar el depósito a través del cual se abastece de agua a los domicilios en Adoain.

- Un ciudadano interpone una queja por la obstrucción del acceso a la única fuente de agua potable situada en la Plaza de los Fueros, por parte de las barras autorizadas durante San Fermín por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Añade que la fuente quedó dentro de una de las barras, siendo utilizada por el personal, imposibilitando su uso por el público. Denuncia que se negaban a rellenar los vasos de agua, incluso a menores, obligando a comprar botellines. Q23/753.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no le contesta a una solicitud que presentó hace dos años en la cual solicitaba permiso para pedir a la Mancomunidad un contador de agua para su caseta situada junto al río Arga. Q23/775.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Burlada/Burlata su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

B) Alumbrado:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no adopta medidas ante la escasa iluminación nocturna en la travesía Erreniega y no le contesta a las múltiples instancias que ha presentado sobre el asunto. Q23/16.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha sustituido las farolas de la vía pública por luces LED, lo cual, sumado a la gran altura de las farolas y a la escasa distancia entre una y otra, provoca una luminosidad excesiva que le ocasiona molestias en su vivienda. Q23/549.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque considera excesiva la iluminación del alumbrado público en las fachadas de las comunidades de vecinos y vecinas parla de Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Expone que la alta luminosidad genera un impacto en el interior de las viviendas que impide el descanso, así como la acumulación de insectos alrededor de los focos que hace imposible abrir las ventanas. Q23/632.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

C) Cita previa:

- Un ciudadano presenta una queja porque, para registrar una instancia o ser atendido presencialmente en la oficina de registro del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se exige solicitar cita previa por internet. Indica que esta decisión se justifica en la necesidad de digitalizar la documentación, pero que se trata de una excusa que limita el derecho fundamental de petición y pone en riesgo los plazos administrativos. Q23/235.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud de que eliminen a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial con carácter generalizado; y, en particular, recomendar que se elimine tal condicionamiento para acceder al registro del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al que se alude en la queja.

- Una ciudadana formula una queja porque permanece implantado el sistema de cita previa que se adoptó en la Delegación del Gobierno en Navarra con motivo de la Covid-19. Considera que se trata de un obstáculo que genera un especial agravio para las personas con discapacidad, que además se incrementa si, como en su caso, no se dispone de medios telemáticos y se debe acudir presencialmente a solicitar la cita para, posteriormente, acudir de nuevo a la misma. Q23/615.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) Mantenimiento y limpieza:

- Un ciudadano presenta una queja por el mal funcionamiento de los servicios en Pamplona/Iruña, especialmente en lo que respecta al servicio de limpieza (cita el gasto en combustible, la contaminación de las máquinas barredoras, la suciedad de las calles) y al excesivo número de semáforos y pasos de cebra. Q23/1115.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

E) Telecomunicaciones:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares no atiende sus solicitudes de acondicionamiento de la urbanización donde reside. Manifiesta que, junto a sus vecinos, lleva seis años reclamando la adecuación del acceso, pues es un camino de tierra, el soterramiento de las conducciones eléctricas y la instalación de fibra óptica, y la colocación de contenedores necesarios para el correcto tratamiento de los residuos domésticos. Q23/210.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no está dando cumplimiento a la Ordenanza Municipal reguladora de las instalaciones Radioeléctricas pertenecientes a la Redes de Telecomunicaciones para la ciudad de Tafalla, en la medida en que, transcurrido el plazo dispuesto al efecto (6 meses desde la entrada en vigor de esta Ordenanza), no se ha creado el Registro Especial en el que inscribir todas las instalaciones de emisión de servicios de telecomunicaciones existentes que utilicen el espectro radioeléctrico y, en su caso, las eventuales modificaciones en el término municipal. Además, no le ha dado respuesta a las instancias presentadas sobre el asunto. Q23/577.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Tafalla su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en concreto, de dar respuesta a las instancias a las que alude la autora de la queja.

Recomendar al Ayuntamiento de Tafalla que adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Disposición Adicional Segunda de la Ordenanza Municipal Reguladora de las Instalaciones Radioeléctricas pertenecientes a las redes de telecomunicaciones para la ciudad de Tafalla.

- Una ciudadana interpone una queja porque se ha comunicado la retirada de la línea de cobre en el barrio de Beartzun, perteneciente a la localidad de Elizondo. Indica que, a pesar de que la empresa de telefonía haya ofrecido otras alternativas, en la práctica resulta imposible su implantación al no haber cobertura, lo que va a suponer la incomunicación del barrio. Q23/802.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Urdiain no ha emprendido medidas para la instalación de fibra óptica en su bloque de viviendas. Expone que se trata de la única zona del pueblo que no dispone de ella. Q23/997.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no dispone de fibra óptica en su domicilio sito en el Paseo Sarasate de Pamplona/Iruña. Expone que, tras trasladar la problemática al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, este le ha comunicado que es responsabilidad del operador, quien tampoco le ofrece una solución. Q23/1076.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.

F) Otros servicios de interés general:

- Una asociación de vecinos y vecinas formula una queja por la situación del barrio de Erripagaña ante el abandono de las administraciones responsables (Gobierno de Navarra y Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Pamplona/Iruña, Valle de Egüés/Eguesibar y Huarte/Uharte). Solicita que se ejecute todo el PSIS, no solo las viviendas y los espacios libres, que se invierta en el barrio parte de los ingresos obtenidos por los ayuntamientos, que todas las personas residentes tengan los mismos derechos y obligaciones en el acceso a los servicios públicos y en la financiación de los mismos, que se establezca un modelo de gestión idóneo y que se haga un análisis sobre la viabilidad financiera en la actual situación y en el supuesto de que se unifique en un solo ayuntamiento. Q23/49.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar y al Ayuntamiento de Huarte/Uharte, en cuyos términos municipales se enclava el barrio de Erripagaña, que valoren, de manera consensuada y sin perjuicio de la posible articulación de un proceso de participación de los vecinos y vecinas, una solución tendente a la integración del barrio o a la concentración de responsabilidades en alguno de los municipios a los que actualmente pertenece.

Sugerir al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar, al Ayuntamiento de Huarte/Uharte, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al Departamento de Salud y al Departamento de Educación que, en la medida de sus competencias, valoren y adopten medidas de impulso de dotaciones y servicios en el barrio de Erripagaña, con particular atención a los servicios que puedan ser más básicos o demandados, como puede ser el caso del colegio y del centro de salud.

- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a haber nacido y crecido en Oroz-Betelu/Orotz-Betelu, el ayuntamiento le ha denegado una copia de la llave que permite el acceso a las pistas forestales de la zona, al facilitarse únicamente a las personas empadronadas, a las que tienen una vivienda en propiedad y a los cazadores. Q23/57.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la situación del barrio de Mendillorri de Pamplona/Iruña. Hace referencia a la falta de polideportivo, a la existencia de obstáculos en el carril bici, así como a la falta de funcionamiento de una fuente y de dos arquetas, que están llenas de plásticos y palos. Q23/585.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña mantiene cerrado un baño público situado en el Parque de la Biurdana. Explica que el cierre se produjo hace algún tiempo y que las personas usuarias han manifestado su descontento ante la entidad local, así como los efectos perjudiciales e inconvenientes que genera la clausura del baño. Q23/706.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que vuelva a abrir los baños públicos ubicados en el Parque de la Biurdana, atendiendo la queja presentada en tal sentido.

- Una ciudadana interpone una queja porque un centro comunitario dependiente del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le niega la devolución del importe abonado para la asistencia de sus hijos a una ludoteca de verano que, finalmente, no van a poder disfrutar. Manifiesta que no se le facilitó documento o información acerca de la política de devoluciones y que, además, el trato recibido no fue el adecuado. Q23/717.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un concejo interpone una queja por la limitación horaria en la atención a la ciudadanía que se presta en el edificio que es sede del Ayuntamiento de Améscoa Baja, en el que existen oficinas municipales y no municipales, por la decisión de aquel de que la única puerta de acceso al inmueble esté cerrada hasta las 11:30 horas. Q23/799.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Améscoa Baja que deje sin efecto la restricción horaria para la atención a la ciudadanía que ha motivado la queja, eliminando dicha restricción y el correspondiente cartel indicativo, y garantizando, en particular, dado lo solicitado en la queja, la normal accesibilidad a los servicios no dependientes del municipio a los que se hace referencia, ubicados en el mismo edificio.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia en la que denuncia el empeoramiento de la situación del barrio de la Magdalena y la falta de adopción de medidas destinadas a mejorarlo. Q23/975.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierto – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no contesta a una serie de instancias mediante las que solicita la reapertura de un parque infantil cubierto, lo cual considera que favorecería el ocio infantil en la época invernal. Q23/1074.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Recordar al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza e que responda al menos a uno de los escritos de petición del autor de la queja en los términos exigidos en el artículo 10.3 de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña oferta cursos, a través de EMATIC, exclusivamente para niñas. Expone que su hijo de diez años está interesado en los mismos y se ve excluido de participar. Q23/1162.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar ha reducido los espacios de esparcimiento canino en Sarriguren. Indica que, últimamente, se ha aumentado la vigilancia por parte de la policía municipal hacia las personas que llevan los perros sueltos, con un incremento de las multas, pero, sin embargo, cada vez hay menos espacios o estos son más reducidos. Añade que solicitó un espacio de esparcimiento canino adaptado a personas con movilidad reducida, sin haber obtenido contestación. Q23/1173.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.30. Trabajo.

En materia de trabajo se han presentado 11 quejas.

2 se referían a la necesidad de cita previa en las oficinas del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare: una de ellas para solicitar la renovación de la demanda de empleo y otra por la tardía cita concedida para darse de alta como demandante de empleo, lo que conllevó que se le reconociera más tarde el derecho a percibir la prestación de desempleo.

3 se referían a la Inspección Provincial del Trabajo y Seguridad Social en Navarra, dos de ellas por la demora en contestar a dos instancias, una relativa a un accidente laboral y la otra a una situación de acoso laboral.

Otra queja mostraba su disconformidad con la falta de valoración por el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra de las secuelas sufridas a consecuencia de un accidente laboral.

También se han presentado quejas por la situación de las trabajadoras y trabajadores del servicio de limpieza de las oficinas de Correos, por las actuaciones de empresas y de ayuntamientos tras la huelga seguida por el personal de instalaciones deportivas, o sobre el turno en las nuevas instalaciones del Centro Ambiental de la Comarca de Pamplona.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

A) Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra:

- Una ciudadana formula una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social en Navarra no le contesta a su hijo a una instancia presentada en la que denuncia la relación directa entre el accidente laboral que sufrió con el camión y la falta de aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales por parte de la empresa. Q23/381.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra se demora en dar contestación a varias denuncias presentadas por acoso laboral. Hace referencia a la falta de personal que posibilite el acompañamiento en la tramitación de las denuncias. Q23/641.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque una empresa de construcción está empleando personal de forma irregular. Señala que la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra le ha informado de la imposibilidad de emprender medidas en el asunto, debido a la falta de información necesaria para identificar a la empresa en cuestión. Q23/763.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

B) Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra:

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no le ha valorado las secuelas sufridas a consecuencia de un accidente laboral. Expone que necesita dicha valoración para realizar la reclamación frente a la empresa. Q23/778.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

C) Otras:

- Una ciudadana presenta una queja en la que manifiesta su malestar con actuaciones de empresas y de ayuntamientos tras la huelga decretada por el personal de instalaciones deportivas. Hace referencia a la implantación de unos servicios mínimos en las instalaciones de Burlada/Burlata de forma unilateral y a la suplantación de la plantilla que se encuentra en huelga, vulnerando así su derecho a secundarla. Q23/59.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su representada una acreditación profesional como prestadora de atención sociosanitaria a personas a domicilio. Además, critica que no se le ha facilitado explicación de los motivos de tal denegación. Q23/441.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de motivar las decisiones limitativas de derechos e intereses legítimos.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas por la situación de las trabajadoras y trabajadores del servicio de limpieza de las oficinas de Correos. Indican que, desde la última adjudicación, han sido frecuentes los impagos de salarios y de pagas extraordinarias, los pagos parciales o inferiores a la jornada efectivamente trabajada o la falta de envío de las nóminas. Q23/740 y Q23/744.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la empresa Servicios de la Comarca de Pamplona S.A. incumple una recomendación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre el turno nocturno, en las nuevas instalaciones del Centro Ambiental de la Comarca de Pamplona. Q23/774.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare le informó de que para solicitar la renovación de la demanda de empleo era preciso concertar una cita previa a través de una serie de cauces que, por sus circunstancias personales, no podía utilizar. Solicita que se suprima el sistema de cita previa implementado con la pandemia, garantizando el derecho de las personas con discapacidad a interactuar con la Administración en condiciones de igualdad. Q23/614.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por no haberle sido reconocido desde el día siguiente a quedar en desempleo el derecho a percibir la correspondiente prestación, debido a la tardía cita concedida por el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare para darse de alta como demandante de empleo. Q23/637.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para que en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare los plazos entre la solicitud de cita previa para tramitar el alta como demandante de empleo y ésta se reduzcan.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas precisas para mejorar la publicidad sobre la posibilidad de, en determinadas situaciones, ser atendido en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare sin cita previa.

3.2.31. Tráfico y seguridad vial.

En materia de tráfico se han presentado 67 quejas.

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

15 quejas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. 2 de ellas mostraban su disconformidad con el incumplimiento de los ciudadanos de la normativa sobre seguridad vial que prohíbe a bicicletas o patinetes eléctricos circular por las aceras y con la falta de actuación de las distintas entidades locales respecto a dichos incumplimientos. Otras 3 quejas hacían referencia a las dificultades para deambular por las aceras de diversas calles de Pamplona/Iruña y Burlada, debido al estrechamiento de las mismas, por el estacionamiento en batería de vehículos de grandes dimensiones, como furgones y autocaravanas.

16 quejas versaron sobre permisos y autorizaciones. 8 de ellas se referían a la imposibilidad de obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para realizar diversos trámites.

Otras 7 quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad, dos de las cuales mostraban su disconformidad con la exigencia por parte del Departamento de Derechos Sociales del DNI de los hijos de los autores de las quejas para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a pesar de que por ser menores de 14 años carecían de la obligación de tener DNI. Otras dos quejas mostraban su disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento, por considerar que debido a las dificultades de movilidad tenían derecho a ello.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Descuentos, permisos y autorizaciones:

- Una ciudadana interpone una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra no procede a la renovación del permiso de conducir de su hermano, pese a que en sus informes médicos no consta que tenga ningún impedimento físico o cognitivo y que superó las pruebas del centro de reconocimiento. Q23/69.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha establecido una tarifa más reducida para la tarjeta de estacionamiento de residentes del sector 1 que para la del resto de sectores de la ciudad, considerándolo algo injusto, inadmisibles e incluso discriminatorio. Q23/79.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, en el caso de reclamar el examen teórico del permiso de conducir, únicamente se puede consultar la puntuación obtenida pero no las respuestas ni los fallos. Critica la falta de transparencia al no existir un procedimiento establecido de reclamación. Expone

- que desde la autoescuela se le ha remitido a la oficina de la DGT, pero no consigue solicitar cita previa y no concibe que solo pueda ser atendida de manera presencial. Q23/97.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para realizar el canje de su permiso de conducir. Expone que ha intentado obtenerla en diferentes días a través de internet y por teléfono, pero que no hay citas disponibles. Propone que se publiquen avisos informativos cuando se habilitan nuevas citas. Q23/132.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un sindicato presenta una queja por la falta de personal en las oficinas de atención al público de la Dirección General de Tráfico, que afectada manera directa a la ciudadanía. Hace referencia a la Jefatura Provincial de Navarra, donde el número de vacantes de atención directa es superior al 70%. Ello supone que no se consiga obtener cita para la realización de gestiones imprescindibles. Q23/385.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Interior se demora en resolver una solicitud de tratamiento residual de vehículo, pese a haber transcurrido más de tres meses desde su presentación. Q23/440.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Interior exige a su hijo someterse a un reconocimiento médico anual para tener el permiso de conducir. Expone que su hijo padeció leucemia, pero que en la actualidad ni tiene la enfermedad, ni toma medicación. Q23/451.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque necesita acceder a los recursos existentes en Navarra para poder estudiar de forma adaptada a su discapacidad y obtener el permiso de conducir de camión. Expone que ello permitiría su desarrollo laboral en la empresa en la que trabaja. Q23/478.
 - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
 - Un ciudadano interpone una queja porque, cuando acudió a la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, no pudo realizar el canje del permiso de conducción marroquí porque no constaba en las bases de datos que las autoridades marroquíes habían validado su licencia. Manifiesta que, al parecer, se han producido diversas incidencias de idénticas características, por lo que seguramente se trate de un fallo. Critica que la única solución que se le ha ofrecido es concertar una nueva cita, pese a ser prácticamente imposible conseguir una. Q23/523.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de conseguir cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra y por no habilitar un teléfono gratuito para solicitarla. Q23/560.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque lleva más de tres meses intentando conseguir cita por todos los medios habilitados en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para solicitar un duplicado del permiso de conducir y la baja de varios vehículos. Q23/563.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja por el funcionamiento del sistema de cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Manifiesta que es indispensable disponer de cita para ser atendida en la oficina, pero que resulta imposible conseguirla, ya que, al pedirla de forma online o telefónica, se informa de que el trámite para la solicitud de citas no está abierto. Q23/757.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana formula una queja por el funcionamiento del sistema de cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Manifiesta que siempre le aparece un mensaje que indica que el horario para los próximos días está completo o que el número de solicitudes es demasiado elevado. Q23/839.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra le ha denegado la renovación del permiso de conducción de automóvil tras someterse a una operación de cataratas. Defiende que tiene una agudeza visual de 0,5/0,6 en ambos ojos, de modo que se debería proceder a la renovación. Q23/934.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para tramitar el cambio de titularidad de un vehículo. Q23/941.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra se demora en entregarle el atestado de un accidente de tráfico que sufrió, el cual le está reclamando la compañía aseguradora y cuya tasa ya ha abonado. Q23/1019.
 - Desistimiento del interesado.

B) Estacionamiento para personas con discapacidad:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales únicamente entrega a la persona con discapacidad una tarjeta de estacionamiento y no posibilita la obtención de un duplicado de la misma. Critica que, en consecuencia, no puede estacionar el vehículo en la zona reservada para personas con discapacidad para recoger a su hijo del colegio cuando lo ha llevado su madre. Q23/6.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras haberse dirigido en repetidas ocasiones, de forma personal y telefónica, al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, trasladó mediante instancia diversas solicitudes sobre tráfico y señalización, a la cual no se le ha dado respuesta. Indica que hay varios aparcamientos para personas con movilidad reducida que presentan señalización incompleta o inexistente, lo que ocasiona que estas personas no puedan hacer uso de las mismas, al encontrarse ocupadas por vehículos no autorizados al efecto. Q23/38.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales les exige la aportación del DNI de sus hijos para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Exponen que sus hijos son menores de 14 años, por lo que no están obligados a disponer de DNI. Q23/87 y Q23/90.
 - Q23/87 Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
 - Q23/90 Admitida – Asunto ya tratado. Solucionado durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, a partir del cambio de formato de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, solicitó la renovación de la tarjeta para su hijo ante el Ayuntamiento del Valle de Egües/Eguesibar y este ha desestimado su solicitud, pues ha considerado que no concurren los requisitos para ser titular de aquella. Defiende que su hijo tiene dificultades graves de movilidad y que el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ya le concedió dicha tarjeta. Q23/205.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Expone que tiene una discapacidad del 37% y dificultades locomotoras que le dificultan el día a día. Q23/333.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por el uso indebido de las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida de Pamplona/Iruña. Expone que fue junto a su hijo, que es usuario de estas plazas, a aparcar a Baluarte, pero no pudo porque estaban ocupadas por vehículos de un evento que el Ministerio de Igualdad estaba celebrando en dicho espacio. Añade que tampoco pudieron estacionar en las de la Estación de Autobuses porque estaban ocupadas por coches en doble fila y, ante ello, la Policía Municipal no actuó. Q23/1117.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

C) Infracciones y sanciones:

- Un ciudadano presenta una queja por la existencia de defectos en las notificaciones realizadas por el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu (Ibiza) de una sanción impuesta por exceso de velocidad. Indica que la dirección postal no estaba completa, circunstancia que le ha impedido ser conocedor de la sanción y beneficiarse del descuento por pronto pago. Q23/65.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de retirar su vehículo del depósito de Pamplona/Iruña en horario nocturno. Manifiesta que su mujer se vio obligada a regresar en taxi a casa y volver al depósito por la mañana. Considera que, en la medida que es un servicio que se encuentra en funcionamiento de madrugada para la retirada del vehículo de la vía pública, también debería funcionar para la recogida del mismo. Q23/186.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a modo complementario a la información existente en la puerta del depósito municipal de vehículos y en la página web del Ayuntamiento, en ambos lugares se haga referencia expresa a la posibilidad de recuperar vehículos fuera del horario de atención al público de dicho depósito.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa por estar implicado en un accidente de circulación y abandonar el lugar de los hechos. Expone que, en una maniobra de estacionamiento para la descarga de material de la furgoneta, golpeó una señalización vertical, pero defiende que, tras estacionar el vehículo correctamente, volvió al lugar para colocar la señal en la posición en la que se encontraba. Q23/187.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, al no existir una correcta calificación de los hechos, deje sin efecto la multa impuesta al interesado.

- Un ciudadano presenta una queja porque, mientras se encontraba conduciendo un vehículo de la empresa en horario laboral, fue sometido a un control de drogas por parte de la Guardia Civil, cuyo resultado fue positivo, pero erróneo, ya que el posterior análisis de sangre arrojó un resultado negativo. Considera que debería revisarse el uso de estos aparatos de detección de droga por saliva, por las consecuencias negativas que pueden derivarse en el ámbito laboral. Q23/206.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora más tiempo del plazo legal en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a una denuncia en materia de tráfico. Q23/279.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no le devuelve la cuantía correspondiente a una sanción de tráfico en Sarriguren mediante dispositivo de radar que ya ha abonado. Considera discriminatorio que muchas personas que fueron también multadas, que no pagaron las multas, finalmente no tienen que hacerlo. Q23/282.
- Queja no admitida por no falta de datos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que aparcó en una zona que creía que se encontraba cubierta por la tarjeta de residentes. Considera desproporcionada la medida adoptada y la tasa abonada, pues el vehículo no entorpecía el tránsito. Q23/393.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que se adopten las medidas precisas para que los lugares donde se realicen las gestiones necesarias para recuperar un vehículo retirado por la grúa cuenten con un datáfono que permita el pago mediante tarjeta.

- Un ciudadano formula una queja porque la Jefatura Central de Tráfico le ha sancionado por unos hechos que no le son imputables. Defiende que no es titular del vehículo que figura en la providencia de apremio, ni ha circulado con él. Critica la imposibilidad de obtener una cita en la Dirección General de tráfico. Q23/394.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha practicado un embargo, derivado de una infracción de la normativa de tráfico del año 2021. Ha podido comprobar de los datos obrantes en el expediente sancionador, que la notificación domiciliaria se produjo a una dirección incorrecta. Indica que, de habersele notificado correctamente, hubiera abonado las cuantías correspondientes con derecho a reducción por pronto pago. Q23/399.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que, dado que las notificaciones practicadas durante la tramitación del expediente sancionador no se habrían ajustado a lo normativamente previsto y que ello habría causado la indefensión de la interesada, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto las actuaciones llevadas a cabo en el seno de dicho expediente sancionador.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha incoado un procedimiento sancionador derivado de una multa. Considera que el procedimiento está viciado, por cuanto, tras sus alegaciones, el ayuntamiento ha modificado la calificación de los hechos

denunciados, pasando de ser por “estacionar sin tique o tarjeta de residente en vigor” a “no colocar bien visible el tique o tarjeta habilitante en vigor”. Q23/473.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que deje sin efecto la multa impuesta al interesado.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa por aparcar su carromoto, clasificado como ciclomotor, en una zona de estacionamiento destinada a ciclomotores y motos. Q23/483.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar le ha practicado un embargo, derivado de una sanción impuesta por circular en ciclomotor con su hija. Niega los hechos denunciados y critica que no se le ha notificado correctamente la sanción a su dirección postal actual, habiendo perdido el derecho a alegar y a la reducción del importe por pronto pago. Q23/517.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Berriozar que deje sin efecto la sanción y las actuaciones recaudatorias ejecutivas efectuadas, al no haberse notificado las actuaciones en el domicilio de la afectada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo derivado de una sanción que se le impuso por estacionar el vehículo en una parada de transporte público. Defiende que no aparcó, sino que tuvo que detener el vehículo por una emergencia. Además, manifiesta que el ayuntamiento, si bien ha contestado a las alegaciones, no ha resuelto los recursos interpuestos. Q23/568.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque ha recibido una notificación de diligencia de embargo de cuentas bancarias, derivada de un expediente sancionador incoado por carecer su vehículo de seguro. Defiende que la compañía aseguradora reconoció haber cometido un error en la renovación del seguro, habiéndole sido ya devuelto el importe de la sanción y la tasa de la grúa. Q23/590.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por considerar desproporcionada la retirada del vehículo por parte del servicio de grúa municipal por aparcar sin el correspondiente tique en una zona de estacionamiento limitado, aun sin entorpecer el tráfico. Entiende que se está aplicando una “triple sanción” a una misma falta: el perjuicio que supone ir al depósito, la multa de 60 euros y el pago de 100 euros por la grúa. Solicita que se modifique la ordenanza y se elimine la posibilidad de retirar el vehículo en los casos en que, por descuido, no se coloca el tique. Q23/642.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por estacionar en lugar prohibido en las inmediaciones del Sadar. Defiende que no existía, cuando aparcó al comienzo del día, una señalización idónea que advirtiera de la prohibición de estacionar con motivo de un partido del Club Atlético Osasuna que iba a disputarse a las 21.30 horas. Además, critica que, al recuperar su vehículo del depósito municipal, se le hizo entrega de un recibo en el que figuran los datos personales de un tercero que nada tienen que ver con ella o su vehículo. Q23/653.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la multa impuesta a la interesada y la retirada de su vehículo por parte del servicio municipal de grúa.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber de velar por la falta de comunicación a terceros de los datos personales respecto de cuyo tratamiento es responsable.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa que, considera, trae causa de las deficiencias del sistema de pago para las zonas de estacionamiento regulado. Manifiesta su disconformidad con que las máquinas expendedoras del ticket de estacionamiento únicamente admitan el pago en metálico y, en consecuencia, no sea posible pagar con una tarjeta bancaria. Tampoco está conforme con el procedimiento sancionador en materia de tráfico, en la medida en que no es posible beneficiarse de la reducción del 50% de la sanción si se presentan alegaciones. Q23/696.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de aparcamiento.

Considera desproporcionada dicha medida ya que el estacionamiento no constituía peligro, ni obstaculizaba la circulación de otros vehículos o personas. Q23/715.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha interpuesto una sanción por el estacionamiento de un vehículo de forma incorrecta sin obstruir gravemente la circulación ni causar peligro. Defiende que no existía ninguna señalización o marca en el pavimento que indicara que era un lugar prohibido o incorrecto para estacionar. Q23/722.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la propuesta de resolución objeto de controversia, por los motivos señalados anteriormente.

Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que, a fin de evitar situaciones análogas en el futuro, al modificar o suprimir la señalización existente en el pavimento de las plazas de estacionamiento, adopte medidas complementarias de señalización informativa, ya sea temporal o definitiva.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Jefatura Central de Tráfico ha tramitado diversos expedientes sancionadores, derivados de multas de tráfico cometidas con un vehículo que ya no es de su propiedad. Señala que no formalizó el cambio de titularidad del coche. Indica que no recibió las notificaciones correspondientes, perdiendo así la posibilidad de presentar los recursos oportunos para que dichos expedientes fuesen incoados frente al actual propietario. Q23/783.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal por estacionar en zona azul sin ticket o tarjeta de estacionamiento en vigor. Considera desproporcionada la medida adoptada, pues el vehículo en ningún caso constituía un peligro, ni causaba graves perturbaciones a la circulación de vehículos o peatones o deterioro de ningún servicio o patrimonio público. Propone que en la aplicación “Telpark” se implemente un servicio de alerta en el momento en que se detecte que se ha impuesto una multa. Q23/950.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, ante su falta de proporcionalidad, adopte las medidas precisas para reembolsar a la interesada los 100 euros correspondientes al coste de la retirada del vehículo por el servicio municipal de grúa.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, a fin de complementar el sistema ya existente de avisos mediante SMS relacionados con el vehículo, estudie la posibilidad de que dichos avisos se realicen también a través de la aplicación “Telpark”.

- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha incoado un procedimiento sancionador, al no haber atendido los requerimientos de identificación del conductor infractor. Defiende que no ha recibido dichos requerimientos que, según el Ministerio de Interior, le han sido notificados. Q23/1061.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una serie de sanciones en materia de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado sin autorización. Expone que, por motivos de trabajo, solicitó el acceso con vehículo al Casco Antiguo, siendo autorizada su solicitud. Sin embargo, desde ese momento, ha ido recibiendo numerosas multas, las cuales no han sido debidamente notificadas. Añade que ha recibido la respuesta a dos recursos de reposición, sin identificarse el expediente ni la resolución que se entiende recurrida. Q23/1069.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por estacionar en partes de la vía reservada a determinados usuarios en las inmediaciones de El Sadar y ha acordado la retirada del vehículo por el servicio de grúa. Defiende que, en el momento del estacionamiento, no existía señalización ni indicación alguna de prohibición, sino que se colocó posteriormente. Q23/1089.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Viana, al imponerle una sanción en materia de tráfico, le ha dispensado un trato diferenciado respecto del resto de vecinos/as, pues ha

sido la única persona multada. Refiere que se ha dirigido en distintas ocasiones al Ayuntamiento para denunciar las molestias que generan los coches mal aparcados en la zona, no imponiendo nunca una sanción. Refiere que ha solicitado una copia de la denuncia en buen estado para poder hacer efectivo el pago en el periodo de descuento, pero no ha recibido respuesta. Q23/1096.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lugo le ha emitido una providencia de apremio, derivada de un procedimiento sancionador del cual no ha recibido notificación alguna. Señala que se trata de una infracción de tráfico cometida en Lugo, pero él nunca ha estado en la citada ciudad. Q23/1105.
- Queja remitida al Valedor do Pobo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata le ha sancionado por estacionar en zona señalizada para uso exclusivo de personas con discapacidad. Sostiene que en el lugar no existía la debida señalización y que, además, se cometió un error grave en la formulación de la denuncia, pues esta no se notificó en el acto. Q23/1119.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña le ha sancionado por estacionar en zona de carga y descarga. Defiende que, cuando iba conduciendo, comenzó a sentirse indispuesta debido a su avanzado estado gestacional y, dado que no había plazas libres, se vio obligada a estacionar en la zona de carga y descarga para entrar rápidamente al servicio del bar más cercano. Añade que, pese a las explicaciones dadas por el camarero a los agentes, fue multada. Q23/1183.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Gobierno Vasco no le facilita una copia del expediente administrativo correspondiente a una sanción de tráfico que le fue impuesta y de la que no ha tenido conocimiento hasta recibir la providencia de apremio. Q23/493.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) Ordenación del tráfico y seguridad vial:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, el Ayuntamiento de Burlada/Burlata, el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain y el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no garantizan el correcto cumplimiento de la normativa sobre seguridad vial, que prohíbe a bicicletas o patinetes eléctricos circular por las aceras. Solicita no solo que se haga cumplir la normativa vigente, sino también que se realicen campañas de educación y seguridad vial, así como controles de seguridad. Q23/8.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) (Pamplona/Iruña) – [Resolución emitida](#) (Burlada/Burlata) – [Resolución emitida](#) (Ansoáin/Antsoain) – [Resolución emitida](#) (Villava/Atarrabia) – Aceptadas.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña todavía no ha colocado cámaras que controlen la circulación de vehículos no autorizados en la zona peatonal de la calle Guelbenzu. Expone que se trata de una plaza bastante transitada en la que ocasionalmente un local de hostelería monta una terraza, dándose casos en los que los vehículos pasan rozando la fachada. Q23/55.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Concejo de Zubielqui no atiende su solicitud de adecuar la señalización del camino que da acceso a su domicilio, a efectos de evitar un accidente. Q23/92.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Concejo de Zubielqui su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el estacionamiento en batería en la travesía Juan María de Guelbenzu está teniendo un impacto significativo en la posibilidad de deambular por la acera de dicha calle, debido a las características físicas de algunos vehículos (camionetas, camiones, etc.). Expone que es una zona en la que reside mucha gente mayor y con discapacidad, resultándoles, en muchas ocasiones, físicamente imposible pasar con sillas de ruedas o andadores. Q23/236.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, dado que, en determinadas ocasiones, el estacionamiento en batería en la travesía Juan María de Guelbenzu está teniendo un impacto significativo en la posibilidad de deambular por la acera de dicha calle, estudie la adopción de medidas complementarias a las ya adoptadas para asegurar que dicho estacionamiento no imposibilita o limita dicha posibilidad.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le reintegra el saldo que tenía en una tarjeta monedero para aparcar en zona de estacionamiento limitado que no le funcionaba correctamente, la cual que se le sustituyó por otra sin saldo. Q23/246.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas precisas para que, con independencia de su anonimato, las tarjetas monedero para el pago del estacionamiento permitan la trazabilidad de los pagos que se efectúen con ellas.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no toma medidas para que se respeten los turnos del aparcamiento para carga y descarga de la calle Estafeta. Expone que está establecido para los meses pares en un lado de la calle y para los meses impares en el otro, de forma que todos los comercios sufran un perjuicio similar, pero que, sin embargo, no se respeta el turno del lado en el que se encuentra su negocio. Q23/321.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no señala más estacionamiento para residentes en el sector 6 del barrio de San Juan (en concreto Cuesta la Reina – Monasterio de Irache). Indica que, debido a las obras del ascensor de Trinitarios, a las obras en Irache, a la cada vez más afluencia de personal de policía municipal y de Audiencia que acude en coche al puesto de trabajo, y a la gente socia de las piscinas Anaitasuna, los aparcamientos se reducen considerablemente. Q23/508.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Cortes no adopta las medidas precisas para asegurar que el estacionamiento de vehículos no impida o limite la posibilidad de que las personas, especialmente las personas mayores, transiten por las aceras de la plaza Duques de Miranda. Además, le reclama a su madre el pago de las facturas correspondientes al suministro de agua de varios años. Indica que los cobros se habían intentado realizar en una cuenta bancaria que pertenecía a su fallecido padre. Critica también el trato que ha recibido del personal del ayuntamiento. Q23/521.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Cortes que adopte las medidas precisas para asegurar que los vehículos estacionados en la plaza Duques de Miranda no invaden las aceras, impidiendo o limitando con ello la circulación por las mismas.

Sugerir al Ayuntamiento de Cortes que, a la vista de lo expuesto por la interesada en su instancia, investigue los hechos expuestos en ésta y dé traslado de sus pesquisas a la interesada a la finalización de las mismas.

- Una ciudadana interpone una queja por el ruido y la inseguridad vial de la travesía Zumalacárregui de Mélida, que proviene principalmente del incremento del tránsito de vehículos de gran tonelaje a gran velocidad. Expone que a ello se suma el reducido tamaño de las aceras, la proximidad de las viviendas, la autorización de una granja avícola cercana o la existencia de alcantarillas sueltas y lomos de asno que provocan excesivo ruido, por lo que solicita que el Departamento de Cohesión Territorial y el Ayuntamiento de Mélida adopten medidas como la limitación de la velocidad a 30 km/h. Q23/562.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Mélida y al Departamento de Cohesión Territorial su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido y la inseguridad ocasionados por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mélida.

Recomendar al Ayuntamiento de Mélida y al Departamento de Cohesión Territorial que, de forma coordinada, adopten en sus respectivos ámbitos de competencias las medidas precisas para resolver el problema ocasionado por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mélida.

- Un ciudadano presenta una queja por la cada vez más frecuente circulación de bicicletas y patinetes eléctricos por las aceras. Hace referencia a la poca efectividad de las campañas de educación y seguridad vial, y abunda en la necesidad de realizar controles de seguridad. Q23/680.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Iruñeta no adopta medidas ante la inseguridad vial y las molestias que ocasiona el estacionamiento de una autocaravana cerca de su

aparcamiento privado. Expone que impide una correcta visión de la vía, lo que entraña un especial riesgo para viandantes y ciclistas. Añade que ha presentado una instancia al ayuntamiento y que no ha recibido respuesta alguna. Q23/690.

- Queja investigada – Solucionada durante la tramitación – Reabierto – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le contesta a una instancia que presentó en la que denuncia la falta de aplicación de las medidas previstas en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible aprobado en el año 2020 ante la excesiva densidad de tráfico que circula por la calle Bidaburua. Q23/104.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia que responda de forma expresa el escrito presentado por la interesada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) no procede a la retirada de unos bolardos que ha colocado enfrente del garaje de su vivienda obstaculizando la entrada y salida del mismo. Indica que tampoco se le ha dado acceso al proyecto solicitado ni se le ha facilitado información sobre la línea amarilla continua que se ha dibujado. Q23/428.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no urbaniza ni señala un callejón situado en la calle Dublín, de forma que no es únicamente utilizado para los servicios correspondientes, sino que es zona de aparcamiento y reunión, generándose ruido, molestias e inseguridad. Q23/792.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Municipal de Burlada/Burlata no actúa ante las denuncias ciudadanas realizadas a causa de la invasión de aceras por furgones y autocaravanas en Erripagaña. Q23/976.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Burlada/Burlata que adopte las medidas precisas para asegurar que el estacionamiento de vehículos de grandes dimensiones en la zona de Erripagaña se realice de acuerdo con la normativa vigente y, en todo caso, sin causar un perjuicio efectivo o potencial a los viandantes.

Sugerir al Ayuntamiento de Burlada/Burlata que estudie la posibilidad de habilitar una zona específicamente destinada al estacionamiento de larga duración de autocaravanas o vehículos análogos a éstas.

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

Se han presentado 27 quejas relacionadas con la transparencia y el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Las solicitudes han versado sobre cuestiones muy variadas: multas impuestas por incumplimiento de la normativa de usuarios de bicicletas y patinetes, determinados actos de convocatorias de empleo público, indicadores de calidad de centros de salud, temas urbanísticos, proyectos lingüísticos de centros educativos, etcétera.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha recordado a las diferentes administraciones su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por los ciudadanos, incluso para comunicar su inadmisibilidad.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no le contesta a una solicitud de información pública referida a la situación laboral del técnico/asesor de urbanismo. Q23/14.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de San Adrián su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado el documento solicitado que acredite la voluntad de una sociedad agraria de transformación de tomar la decisión de solicitar unas ayudas y el nombramiento de la persona que,

- en nombre de la sociedad, haría dicha solicitud. Expone que, según se le ha indicado, únicamente se le podría facilitar bajo requerimiento judicial. Q23/84.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le proporciona la información solicitada sobre los compromisos y obligaciones adquiridos por una sociedad agraria de transformación concreta al presentarse a planes de mejora. Q23/85.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber de resolver en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública realizadas al amparo de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado el acceso a las declaraciones del impuestos de sociedades de una sociedad agraria de transformación de la que es socio, por impedirlo la normativa en materia de protección de datos. Dado que la comunicación que recibió no citaba los preceptos concretos que lo impedían, solicita que le sea facilitada esa información fiscal. Q23/106.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la documentación solicitada relativa a una subvención. Expone que únicamente le ha remitido una copia de la convocatoria, pero no el resto del contenido del expediente. Q23/182.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no le proporciona la clasificación puntuada y desglosada del concurso de carnavales 2023. Indica que, en la primera ocasión, se justificó en el deber de proteger el anonimato de los jueces y sus votos, y que, en la segunda ocasión, cuando solicitó la información anonimizada, se le negó sin motivo. Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Q23/189.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Ayuntamiento de Murchante su deber legal de atender en tiempo y formar las peticiones de acceso a información pública formuladas por la ciudadanía.
Recomendar al Ayuntamiento de Murchante que facilite al interesado la documentación solicitada, anonimizando los datos relativos a los jurados si se estima conveniente.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le proporciona una copia de la documentación solicitada relativa a la ayuda PAC del año 2022. Está disconforme con ello, pues ya le ha facilitado esa misma información de las campañas de 2005 a 2021 sin ningún tipo de impedimento, y porque es una documentación a la que tiene derecho a acceder. Q23/194.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti no le contesta a la solicitud de información realizada sobre el número de multas que se han impuesto en la localidad a personas usuarias de bicicletas y patinetes eléctrico, por incumplimiento de la Ordenanza Municipal de Tráfico de 19 de agosto de 2021. Q23/196.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía
- Un ciudadano presenta una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra no le contesta a una instancia registrada hace más de tres meses, en la que solicita el acceso a determinada documentación de una sociedad agraria de transformación. Q23/432.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no responde a dos instancias en la que pedía una copia de varios expedientes de planes de mejora e inversiones de una sociedad agraria de transformación, así como varias solicitudes de derechos PAC de la misma sociedad. Q23/433.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no le contesta a varias solicitudes de información pública realizadas, relacionadas con la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de titulado superior de Empleo. Q23/457.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública, incluso para comunicar su inadmisibilidad.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en proporcionarle la información solicitada. En concreto, ha pedido conocer los indicadores de calidad de los centros de salud de Burlada/Burlata y Sarriguren, así como el resultado del año 2021. Q23/499.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber de resolver en plazo mediante resolución motivada todas las solicitudes de inadmisión de información pública que presenten los ciudadanos, y, en el caso de que se refieran a documentación en curso de elaboración, que informe del tiempo previsto para terminar su elaboración.

Recomendar al Departamento de Salud que, si no lo ha hecho ya, proceda a resolver las solicitudes presentadas por el autor de la queja.

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no atiende sus peticiones de acceder a las actas resultantes de la corrección del segundo ejercicio de la segunda prueba, mecanografía, de la oposición convocada por Resolución 1490/2019, de 31 de mayo, para el puesto de auxiliar administrativo. Q23/558 y Q23/561.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de acceder al proyecto lingüístico del centro educativo en el que está matriculada su hija, a pesar de haber transcurrido el plazo legal de respuesta. Q23/617.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti no le contesta a dos peticiones de información pública presentadas, una, sobre el número de denuncias formuladas por los alguaciles municipales en relación con la Ordenanza Municipal de Tráfico desde su entrada en vigor, y la otra, sobre el número de sanciones impuestas a las personas propietarias de perros por no tener a su mascota atada o no recoger sus heces. Q23/661.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra, en la tramitación de una reclamación frente a un profesional por considerar que una extracción dental no se le realizó de acuerdo con lo que vendría exigido por la lex artis, le ha denegado el acceso a la documentación remitida por este, al estimar que los informes son confidenciales y, por tanto, únicamente caber su remisión si lo ordena un órgano judicial. Q23/719.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra, que facilite a la autora de la queja el acceso a la información pública solicitada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le contesta a su solicitud de obtener una copia del pliego de condiciones de la concesión de la línea de transporte de autobús que presta servicio en Puente la Reina/Gares, que le permita conocer si la empresa incumple o no sus obligaciones. Expone que es frecuente que personas se queden sin poder subir a los autobuses por no haber plazas suficientes y quiere saber cuándo tiene obligación la empresa de ofrecer una alternativa de transporte. Q23/735.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Cohesión Territorial su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación no le facilita el convenio suscrito entre el departamento y la Fundación Ilundain/Haritz berri sobre ciclos formativos de Grado Básico y Programas de Currículo Adaptado (PCA) para los cursos 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025 y 2025/2026 dirigidos a alumnado en situación de vulnerabilidad, solicitado para comprobar el cumplimiento del mismo. Q23/736.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le contesta a su solicitud de obtener información de los méritos computados a las personas que aparecen por delante suya en el concurso de méritos del puesto de trabajo de Psicólogo/a, convocado en el marco de los procesos de estabilización. En concreto, solicitó conocer sus periodos de actividad en el mismo puesto o en otros puestos de trabajo tanto en el Gobierno de Navarra, como en otras administraciones. Q23/854.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no publica de forma actualizada la información sobre las listas de contratación de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (contrataciones ofertadas y realizadas, duración de los contratos...). Q23/880.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Tudela se demora en atender su solicitud de acceder a una copia del acuerdo adoptado en Junta Rectora sobre retribuciones del profesorado para el curso 2023/2024 o al acta. Añade que necesita dicha información antes de una reunión que va a haber próximamente en la que se va a tratar el asunto. Q23/892.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le contesta a su solicitud de acceso a determinada documentación urbanística, en concreto, a los proyectos de construcción de una promoción de viviendas aledaña a su vivienda. Q23/922.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella está vulnerando la normativa en materia de transparencia. Denuncia la falta de retransmisión de plenos, el oscurantismo, la falta de elaboración de presupuestos participativos y la ausencia de respuesta a los correos electrónicos enviados. Q23/963.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha dado contestación a su petición de información pública, en la que solicitaba conocer si el polideportivo de la Universidad Pública de Navarra tiene registrado el Plan de Emergencia exigido por la legislación. Q23/996.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no le contesta a una instancia mediante la que solicitaba información pública relativa al proceso de adjudicación de una VPT. Q23/1033.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadana.

- Un sindicato formula una queja mediante la que solicita la nulidad de los acuerdos aprobados en las Juntas Rectoras del centro asociado de la UNED de Pamplona/Iruña desde 2021, debido a la falta de publicación y transparencia de las actas de dichas juntas y a la consecuente indefensión que ello produce. Expone que también ha solicitado su nulidad mediante un recurso de alzada interpuesto ante el Tribunal Administrativo de Navarra. Q23/1043.
 - Queja no admitida por falta de competencia.

3.2.33. Transporte público.

Se han presentado 27 quejas relacionadas con el transporte público.

5 quejas consideraban que el servicio de autobuses que conecta Corella, Cintruénigo, Fitero y Castejón con Pamplona/Iruña es insuficiente, ya que la duración de los trayectos es excesiva y los horarios no son los más adecuados, no facilitando que los habitantes de dichas localidades puedan llegar a Pamplona/Iruña a primera hora de la mañana.

Otras 5 quejas manifestaban las dificultades o imposibilidad de las personas mayores o personas con movilidad reducida de utilizar autobuses urbanos por no estar sus vehículos adaptados.

4 quejas mostraban su disconformidad con determinados aspectos del servicio de transporte urbano comarcal de Pamplona/Iruña: por la excesiva velocidad, impuntualidad o exceso de pasajeros de alguna de las líneas, por la negativa del conductor a dejar subir a una menor con su patinete de juguete plegado, o por la negativa de una conductora a bajar la rampa del autobús por llevar un retraso en el trayecto, lo que conllevó que una persona de 89 años de edad, usuaria de una silla de ruedas, y otras ocho personas no pudieran acceder al mismo.

2 quejas hacían referencia al servicio de taxi de la Comarca de Pamplona: una mostraba su disconformidad con la intransmisibilidad de las licencias de taxi de los municipios incorporados al área de prestación conjunta del servicio de taxi de la Comarca de Pamplona y la otra se presentó por el mal funcionamiento del servicio de taxis adaptados para personas con movilidad reducida de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas:

- Un ciudadano interpone una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella, Cintruénigo y Fitero con Pamplona/Iruña. Critica la falta de un trayecto directo, la configuración horaria y el impacto que ello tiene en la posibilidad de que los habitantes de dichas poblaciones puedan atender citas médicas a primera hora de la mañana. Q23/166.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque es insuficiente el servicio de autobús que conecta Corella con el Hospital de Tudela. Denuncia especialmente que los minibuses ya llegan completos desde Cintruénigo, quedándose gente sin poder montarse. Q23/234.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que evalúe la pertinencia de introducir nuevas modificaciones tendentes a la mejora del servicio de transporte entre las localidades de Corella y Tudela, particularmente en lo que respecta a posibilitar en mayor grado la parada en el Hospital Reina Sofía, dado el carácter esencial del servicio que se presta en este a las personas residentes en la zona.

- Un ciudadano formula una queja porque a su madrina, una persona de 89 años de edad, usuaria de una silla de ruedas, le resultó imposible hacer uso del transporte urbano comarcal, por cuanto la conductora se negó a bajar la rampa del autobús por llevar un retraso en el trayecto, indicándole que espere al próximo. Manifiesta que, ocurrido esto, dejó subir a unas ocho personas, más dos carritos de bebé. Q23/285.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona el deber de garantizar las condiciones de accesibilidad universal para que todas las personas puedan usar el transporte urbano comarcal en condiciones de igualdad, sin que exista discriminación por motivo de discapacidad, adoptando para ello las medidas pertinentes, incluidas las de acción positiva que sean necesarias.

- Un ciudadano formula una queja por el retraso de dos horas que sufrió en el trayecto Bilbao-Pamplona/Iruña debido a la avería del autobús y por la falta de contestación de la compañía a su solicitud de reembolso del billete. Q23/312.
 - Queja remitida al Ararteko.
- Una ciudadana formula una queja porque, desde hace dos años, existe un paso continuado de aviones por el cielo de la Comarca de Pamplona, los cuales dejan multitud de estelas que imposibilitan el desarrollo natural del clima. Quiere conocer los permisos acordados por las compañías aéreas, así como la composición de las estelas que quedan tras el paso de las aeronaves. Q23/400.
 - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Un ciudadano formula una queja porque el autobús que presta el servicio de transporte regular de viajeros por carretera entre Mallén y Pamplona/Iruña, no realizó la parada donde se indicaba en el billete, sino doscientos metros más adelante. Añade, además, que el autobús arrancó antes del horario de salida, lo que le obligó a seguirlo hasta la siguiente parada en Tudela. Q23/406.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque un servicio de transporte que conecta Pamplona/Iruña con Corella, Cintruénigo y Fitero para en la localidad riojana de Alfaro, incrementando la duración del

trayecto. Considera que debería ir a Castejón, evitándose así dar servicio a la población de La Rioja. Q23/482.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de hacer uso del transporte urbano comarcal debido a la negativa del conductor de dejar subir a su hija de seis años con su patinete de juguete plegado. Critica que se haya confundido un patinete de juguete impulsado por fuerza humana, con un vehículo de movilidad personal (entre ellos, los patinetes eléctricos), prohibidos en los autobuses por la ordenanza de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Solicita que se asuma el error. Q23/503.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por el desorbitado incremento del precio de los billetes de tren con recorrido desde Pamplona/Iruña a Madrid y Barcelona. Q23/540.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa de autobuses que presta servicio en Tierra Estella, lo hace sin vehículos adaptados, lo que supone un gran perjuicio especialmente para las personas mayores y con movilidad reducida. Añade que, si bien se ha sancionado a la empresa por dicho motivo, no hay un cambio en la actuación de la misma. Q23/714.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella con Pamplona/Iruña. Critica su actual configuración horaria, especialmente en los viajes con destino Pamplona/Iruña en horario de mañana, y el impacto que ello tiene en la posibilidad de que los habitantes de dicha población puedan atender citas médicas. Q23/754.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque adquirió billetes de autobús con descuento de familia numerosa, pero, debido al cambio en la tramitación de las renovaciones y la demora en la expedición de los carnets, al subir al autobús su carnet de familia numerosa se encontraba caducado y tuvo que comprar otros billetes, no devolviéndole la empresa el importe de los billetes abonados en primer lugar. Añade que presentó reclamación ante la Junta Arbitral del Transporte de Navarra, quien dictó laudo arbitral en sentido desestimatorio de su pretensión. Q23/793.
- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una asociación presenta una queja porque los vehículos del servicio de transporte público que cubre la línea Lerín-Pamplona/Iruña no cumplen con la normativa en materia de accesibilidad. Además, se muestra disconforme con la frecuencia, la cual ocasiona el aislamiento de la zona rural, especialmente en el caso de las personas con discapacidad. Q23/864.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de modificación de la Ley Foral del Taxi, en lo referente a la intransmisibilidad de las licencias de taxi de los municipios incorporados al área de prestación conjunta del servicio de taxi de la Comarca de Pamplona. Q23/873.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Recordar a la Mancomunidad de la Comarca el deber legal de resolver sobre las solicitudes de la ciudadanía, estimando que tal deber no ha sido cumplido en el caso de la instancia de 26 de mayo de 2022 a que se alude en la queja.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que promueva una modificación puntual de la Ley Foral del Taxi, tendente a dejar sin efecto la regla de intransmisibilidad de licencias que, como excepción a las previsiones generales, se establece respecto a los municipios que se incorporen al área de prestación conjunta del servicio de taxi en la Comarca de Pamplona.

- Una ciudadana formula una queja por el exceso de velocidad de los autobuses urbanos, que pone en riesgo la seguridad, y la falta de cumplimiento y respeto de las normas de uso de dicho transporte. Indica que hay un comportamiento incívico de algunos usuarios que no ceden sus asientos a personas con niños/as pequeños/as y personas mayores. Q23/878.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja referente al servicio de autobús que conecta Corella con Tudela. Expone que, quienes han adquirido el billete online, tienen prioridad para ocupar sus asientos, viéndose perjudicadas las personas mayores que no saben utilizar esa tecnología. Considera que podría implantarse otra parada, que facilitaría el acceso a este transporte a la población cada vez más envejecida. También muestra su desacuerdo con el recorrido. Q23/883.
- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa de autobuses que presta servicio en la línea Pamplona/Iruña-Tudela, lo hace sin vehículos adaptados. Expone que, según se le indicó, el único vehículo adaptado era el de las 20:45 horas, por lo que se vio obligada a esperar hasta esa hora. Sin embargo, ese autobús tampoco disponía de plazas para la silla de ruedas, pudiendo finalmente hacer el trayecto con la silla plegada y siendo ayudada para subir. Critica el comportamiento de quienes le atendieron, careciendo de empatía por la situación. Q23/893.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque los nuevos autobuses que realizan el trayecto Oteiza-Villatuerta-Estella/Lizarra no están adaptados para personas con discapacidad o personas mayores. Q23/921.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque no fue correctamente publicitada la modificación provisional de la parada del transporte público interurbano durante las fiestas patronales de Lesaka, ocasionándole casi la pérdida del último autobús a su domicilio. No está conforme con la contestación recibida del Gobierno de Navarra a la reclamación realizada. Q23/923.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por los daños y perjuicios ocasionados al serle dispensados billetes de autobús con fecha errónea en la oficina de la Estación de Autobuses de Pamplona/Iruña. Indica que no se le permitió acceder al vehículo, por lo que tuvo que abonar el servicio de taxi. Q23/947.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, mientras hacía uso del servicio de autobús urbano en la localidad de Tudela, el conductor les hizo bajar del vehículo a mitad de trayecto en cumplimiento de órdenes recibidas. Entiende que, aunque el servicio vaya con retraso, se tiene derecho a llegar a la parada deseada. Solicita que no se produzcan episodios similares y que se coordinen los tiempos de llegada expuestos en las paradas con los de la aplicación móvil. Q23/1039.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por el deficiente servicio de Transporte Urbano Comarcal prestado especialmente en la parada de El Sario. Concretamente, hace referencia al funcionamiento de la línea 11, señalando su impuntualidad, el exceso de pasajeros, así como la falta de iluminación y estado de la parada. Q23/1094.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por los perjuicios que sufrió como persona ciega al no poder hacer uso del autobús. Expone que la máquina de venta de billetes estaba averiada y que intentó adquirir el billete en el propio autobús, pero se le indicó que, a pesar de haber asientos libres, no podía acceder al vehículo. Manifiesta que tuvo que utilizar un taxi para poder llegar a su destino, y que, pese a haber reclamado el importe abonado, no se le ha dado respuesta. Q23/1097.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un colectivo formula una queja porque el servicio de autobús que se presta en Viana carece de medidas de accesibilidad e inclusión. Concretamente, hace referencia a que la empresa no dispone de bonos para hacer uso del autobús, lo cual facilitaría el acceso a las personas con capacidades diferentes. Q23/1111.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja por el mal funcionamiento del servicio de taxis adaptados para personas con movilidad reducida de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Expone que no puede reservar un taxi adaptado con antelación al no existir muchos. Indica que la espera es muy larga, tanto para que te lleve al destino como desde que lo pides hasta que te recoge. Q23/1137.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una plataforma presenta una queja porque el servicio de autobús que conecta Corella, Cintruénigo, Fitero y Castejón con Pamplona/Iruña es insuficiente. Sostiene que la duración de los trayectos es excesiva y que los horarios no son los adecuados, especialmente por la mañana. Q23/1142.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Un ciudadano interpone una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella y Cintruénigo con Pamplona/Iruña. Critica la configuración horaria y el impacto que ello tiene en la posibilidad de que los habitantes de dichas poblaciones puedan llegar a Pamplona/Iruña a primera hora de la mañana. Q23/1161.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.34. Turismo.

En materia de turismo se ha presentado la siguiente queja:

- Un ciudadano presenta una queja porque en la página web de Turismo Navarra se anuncia que el evento del Olentzero tendrá lugar en Lesaka, Pamplona, Estella-Lizarrá, Olite, Tudela, Valle de Roncal-Belagua, Valle de Salazar y Valle de Aezkoa, pero se le ha denegado su petición de ser incluido también el olentzero de Corella. Q23/1133.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

3.2.35. Urbanismo.

En materia de urbanismo se han presentado 23 quejas.

Destacan las quejas relacionadas con la gestión urbanística y con la demora de algunos municipios en la adopción de medidas de protección de la legalidad ante los posibles incumplimientos de la normativa urbanística denunciados por los ciudadanos. Asimismo, se han presentado quejas por ciudadanos disconformes con la denegación de licencias de obras, con requerimientos de actuaciones de conservación y mantenimiento y con sanciones o multas coercitivas por incumplimiento de la normativa urbanística.

4 quejas guardaban relación con la ejecución del planeamiento. Entre ellas destaca una por la imposibilidad de construir una vivienda en un terreno que formaba parte de una unidad de ejecución sometida al sistema de compensación, otra por la aprobación de una modificación estructurante de la clasificación del suelo que estaban categorizado como suelo no urbanizable de alta productividad agrícola y otra hacía referencia a la situación del barrio de la Milagrosa-Arrosadía de Pamplona/Iruña.

2 quejas hacían referencia a la falta de contestación de dos ayuntamientos a solicitudes de ciudadanos de información urbanística.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Ejecución del planeamiento:

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el planeamiento de Sunbilla les imposibilita construir una vivienda en un terreno de su padre, por formar parte de un sistema de compensación, que conduciría al reconocimiento de derechos al propietario de la parcela colindante, en detrimento de los suyos. Hacen referencia también a la existencia de errores catastrales y a la necesidad de iniciar un procedimiento de modificación gráfica de las lindes y superficies. Q23/280.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia ha aprobado la modificación estructurante de la clasificación del suelo a fin de facilitar la construcción de un centro ecuestre. Critica el procedimiento seguido para modificar el Plan Municipal de Mendavia para que este reconozca la enseñanza con animales como una actividad admisible en una parcela clasificada y categorizada como suelo no urbanizable de alta productividad agrícola. Q23/686.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Mendavia que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto los actos objeto de controversia, garantizando que, si se promueve una modificación de la normativa urbanística municipal, la información publicada corresponda a su contenido y posibilite de forma real y efectiva la presentación de alegaciones al respecto.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña continúa sin adoptar las medidas oportunas que se vienen reclamando desde tiempo atrás para mejorar, acondicionar y revalorizar el barrio de la Milagrosa-Arrosadía. Realiza unas propuestas concretas con las que considera que se mejoraría la situación de este barrio y de quienes residen en él, entre las que se incluye, la peatonalización de ciertas calles, la colocación de mobiliario urbano, la nivelación de aceras, el acondicionamiento del carril bici o la ordenación del tráfico rodado. Q23/720.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que continúe planificando y adoptando medidas de mejora de la situación del barrio de la Milagrosa, contando con la participación de los vecinos y vecinas, y, en tal contexto, que se valoren específicamente las propuestas formuladas por la interesada y otras análogas que puedan plantearse y que sean reveladoras de aspectos que generen especial preocupación.

- Un ciudadano formula una queja por los obstáculos encontrados para realizar una serie de trámites relativos a la modificación de unas lindes catastrales, al plan urbanístico municipal de Anue y a una instalación eléctrica en una parcela de su propiedad. Pone de manifiesto la pasividad del Ayuntamiento de Anue y su falta de contestación a los escritos remitidos. Q23/956.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Anue su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de modificación gráfica significativa de las lindes y superficie de las parcelas y de las unidades inmobiliarias.

Recomendar al Ayuntamiento de Anue que, en relación con la solicitud de modificación gráfica significativa de las lindes y superficie de las parcelas y de las unidades inmobiliarias formulada por el interesado el 14 de enero de 2020, adopte las medidas precisas para, tras aportar éste la representación gráfica de los lindes resultantes de la modificación propuesta, tramitar la solicitud de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 de la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la riqueza territorial y de los Catastros de Navarra, no requiriendo a aquél documentación que no le corresponde legalmente aportar (consentimientos de terceros e informe del Concejo).

B) Información urbanística:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le facilita información relativa a un Plan Especial de Actuación Urbana. Tiene el conocimiento de que tuvo lugar la presentación extemporánea de alegaciones y que, tras las mismas, el plan se ha modificado hasta en cuatro ocasiones. Indica que el no conocer el estado del expediente le imposibilita la realización de obras. Q23/283.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Aranguren de su deber legal de tramitar los Planes Especiales de Actuación en tiempo y forma.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Iturmendi no le da contestación a varios escritos presentados en relación a la legalización de dos viviendas y a la urbanización de la totalidad de una unidad de la que es titular. Q23/618.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Iturmendi su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Iturmendi que facilite al interesado el acceso a la información pública referida en la solicitud de 19 de marzo de 2023.

C) Protección de la legalidad y disciplina urbanística:

- Los propietarios de dos viviendas formulan una queja porque el Ayuntamiento de Viana no adopta medidas ante la situación de peligrosidad y deficiente estado de conservación que presenta el inmueble situado entre sus viviendas, que se encuentra deshabitado y se va derrumbando poniendo en peligro los medianiles que comparten. Q23/20.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Murchante le ha denegado su solicitud de licencia para instalar un vallado perimetral de protección en su vivienda, solicitud que viene motivada por el riesgo real de caída y accidente, además de para prevenir el intrusismo y cumplir con la normativa. Aduce que existen diversas edificaciones en el municipio con unas características análogas a la suya a las cuales sí se les ha permitido tener aquello que a ella se le niega. Q23/56.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz le ha requerido a su madre la ejecución de determinadas actuaciones de conservación y mantenimiento de una propiedad privada, a fin de evitar vertidos de tierra a la vía pública. Considera que el requerimiento no es procedente, pues que el origen real del problema no está en su parcela, sino en la canalización de aguas realizada por la propia entidad local. Q23/1048.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Arróniz que, antes de formular o ejecutar un requerimiento como el que es objeto de queja (orden de ejecución urbanística), se ponga de manifiesto al interesado el dictamen técnico que lo sustenta y se le permita ejercer su derecho a formular alegaciones, de oposición o audiencia.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no ha dado solución a los problemas que arrastra desde hace años con motivo del derrumbamiento de una fachada de su vivienda. Critica que, a pesar de ello, se le sigue cobrando la contribución territorial. Q23/163.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa autorizó la construcción de una carpa a la propiedad contigua, habiendo producido dicha obra el aprovechamiento de parte de la

fachada de su vivienda. Indica que, por ese motivo, presentó una instancia que no fue respondida, vulnerándose así el deber legal de resolver que tienen las Administraciones públicas. Q23/258.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Izagaondoa su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le ha remitido una propuesta de sanción en materia urbanística con motivo de la instalación de un porche, a pesar de que, a su juicio, el procedimiento ha caducado por haber transcurrido más de seis meses desde su inicio, no existe infracción urbanística y las obras se pueden legalizar mediante la tramitación de un estudio de detalle. Q23/311.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no supervisa ni paraliza las obras que su vecino está ejecutando sin la oportuna licencia. Teme que su vivienda sufra algún desperfecto. Considera que, al no disponer de licencia, los ruidos, vibraciones y polvo, y los riesgos de caída por el material, son perjuicios que no debería soportar. Q23/339.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no actúa ante la realización de obras por un vecino sin licencia. Denuncia que se ha apropiado de elementos comunitarios, afectando también a la estética del edificio. Q23/427
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zuñiga no colabora en buscar una solución a las consecuencias derivadas del incendio que sufrió el inmueble colindante al suyo en 2012, el cual actualmente se encuentra en ruina poniendo en riesgo su vivienda. Q23/501.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos le ha impuesto multas coercitivas con causa en la situación de ilegalidad urbanística de una parcela destinada al ocio sita en Tafalla. Critica que existen más de un centenar de parcelas que están en iguales o peores condiciones que la afectada y no están siendo objeto de sanción. Q23/584.
 - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no ha dado respuesta a todas las alegaciones que presentaron frente al requerimiento de paralización de las obras de una piscina en su propiedad. Además, indican que las fotografías que constan en el informe técnico municipal han sido tomadas de forma irregular desde la parcela colindante. Q23/705.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Orkoien su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano formula una queja, en representación de una ciudadana, porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación por parte del Ayuntamiento de Olite/Erriberri de una licencia de obras para instalación de toldo. Q23/733.
 - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ultzama no le contesta a su padre a una instancia en la que solicita la retirada de una tubería para el abastecimiento de agua potable instalada en una finca de su propiedad sin licencia ni autorización. Denuncia que existe una discrepancia entre lo que él en su día autorizó y lo finalmente proyectado y ejecutado. Q23/807.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Ultzama el deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Ultzama que, sin perjuicio de que se haya dado respuesta a la misma de manera oral, se responda por escrito la instancia formulada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante la situación derivada del incendio de un edificio en el que tiene un local comercial. Solicita que se

agilicen las actuaciones, ya que no puede desarrollar su actividad en tanto no se ejecuten las obras de adecuación y rehabilitación requeridas por el ayuntamiento a las personas herederas de la propietaria. Añade que presentó una instancia sobre el asunto que no se ha respondido. Q23/820.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que responda expresa y motivadamente al escrito presentado por la interesada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que agilice al máximo las actuaciones de ejecución subsidiaria precisas, tendentes a la realización de obras por causa del incendio que afectó al edificio al que se alude en la queja.

- Una empresa presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha denegado una licencia de obras para la adecuación de una nave para la venta de artículos pirotécnicos, al no alcanzarse las distancias mínimas respecto al núcleo urbano y a un local de pública concurrencia. Defiende que las distancias alegadas no son aplicables a su actividad, ya que no están reguladas en el Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería, y tampoco hay normativa municipal que así lo establezca y, además, dispone de los informes favorables al proyecto de la Delegación del Gobierno en Navarra y de la Intervención de Armas y Explosivos de la Guardia Civil. Q23/1041.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Peralta-Azkoien no adopta medidas ante las obras que se han realizado en la parcela colindante, que exceden de la licencia otorgada y que afectan a su terreno. Indica que, además, no ha dado contestación a los escritos que ha presentado a este respecto. Q23/1139.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.

3.2.36. Vivienda.

Se han presentado 68 quejas en materia de vivienda.

38 quejas se presentaron por necesidad de acceso a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. En la mayoría de estas quejas, a pesar de que los ciudadanos llevaban varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar, no se les ha adjudicado una vivienda. Estas quejas ponen de manifiesto la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

11 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda. De ellas, tres se referían a los programas Emanzipa y David. Además, destacan las quejas en las que se ha disminuido la subvención al arrendamiento de vivienda protegida, por superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente, al otorgamiento de una beca para costear estudios universitarios o al cobro de una ayuda a la dependencia o de las cuantías percibidas para la adquisición de productos de apoyo destinados a personas con discapacidad. Analizadas dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha sugerido al Departamento competente en materia de vivienda que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas en materia de dependencia y a los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios.

7 quejas se referían a desperfectos, humedades o inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de las viviendas de protección oficial en régimen de arrendamiento que se les había adjudicado o a problemas de convivencia con algún vecino de la comunidad.

Otras 5 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de viviendas protegidas; 3 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación por el departamento competente en materia de vivienda de la autorización de firma de compra de una vivienda de protección oficial, en 2 casos por no disponer de 8.000 euros en la cuenta corriente a 31 de diciembre de 2022 y en otro, por considerar al padre de la hija de la autora de la queja, con quien convive pero no existe vínculo matrimonial, miembro de la unidad familiar.

Otras tres quejas se formularon por ciudadanos que, a pesar de tener una sentencia favorable de desalojo de su vivienda, debido a la situación de vulnerabilidad de los inquilinos, veían paralizados los respectivos procedimientos. Consideraban que, si los inquilinos estaban en una situación vulnerable, debía ser la Administración quien solucionase su problemática, y, en algunos casos, criticaban que por parte de los servicios sociales de base no se había reflejado en su informe las circunstancias reales en las que se encontraban los inquilinos. En otra de estas quejas el ciudadano mostraba su disconformidad con la desestimación por el Departamento competente en materia de vivienda de la solicitud que presentó de compensación de las rentas de alquiler impagadas por la arrendataria.

Otra queja se refería a la cédula de habitabilidad.

Se relacionan a continuación todas las quejas presentadas en esta materia:

A) Arrendamientos:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma, no ha reflejado en su informe las circunstancias reales en las que se encuentra la inquilina de su vivienda, frente a la cual se está tramitando un procedimiento de desahucio por impago de rentas. Indica que esta no se encuentra realmente en situación de vulnerabilidad y que la suspensión del procedimiento por esta circunstancia le está ocasionando enormes perjuicios. Q23/215.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana residente en una vivienda protegida propiedad de Nasuvinsa presenta una queja porque se le requiere el pago de la parte alícuota de un préstamo que la comunidad solicitó a Nasuvinsa para pagar la calefacción comunitaria. Considera injusto que, estando al corriente de pago de sus cuotas, tenga que hacer frente a una deuda que no ha generado. Indica que, además, se le exige la contratación de un seguro de hogar, a pesar de encontrarse en régimen de arrendamiento y no tener la opción de compra del inmueble. Q23/570.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja en la que solicita una reubicación de vivienda debido al incremento de las cuotas fijas de agua caliente y gas de la vivienda en la que actualmente reside adjudicada por Nasuvinsa, así como por la decisión del propietario de esta de venderla próximamente. Q23/869.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha desestimado la solicitud que presentó de compensación de las rentas de alquiler impagadas por la arrendataria, debido a que los cuatro informes de la Mancomunidad de S.S. de base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, en virtud de los que se decretó la suspensión del desahucio, no preveían medidas atribuibles al departamento para atender la situación de vulnerabilidad de la arrendataria. Q23/1073.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de tener una sentencia favorable de desalojo de su vivienda, debido a la situación de vulnerabilidad de la inquilina, dicho procedimiento se paralizó. Manifiesta que, si bien la inquilina le paga la mensualidad, la cuota es de hace años y no se hace cargo de otros consumos. Considera que, si la inquilina está en una situación vulnerable, debe ser la Administración quien solucione su problemática. Esta situación le está afectando económica y personalmente y lo único que desea es poder disponer de la vivienda de la que es propietaria. Q23/1192.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

B) Ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le deniega la ayuda al alquiler de vivienda “David”, por no estar inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida a fecha 1 de enero de 2023. Explica que, al finalizar la vigencia del contrato de su anterior vivienda y tener que abandonarla, se ha inscrito en el censo, pero lo ha hecho el 4 de enero, circunstancia que le impide beneficiarse de dicha ayuda. Q23/44.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, que, en coordinación, si fuera preciso, con el Departamento de Economía y Hacienda, promueva una medida legislativa tendente a eliminar la necesidad de que, para acceder a las ayudas al alquiler de vivienda del programa “David”, la inscripción en el censo de viviendas protegidas tenga que contar con una antigüedad

determinada y, en concreto, la del 1 de enero del año correspondiente que se prevé actualmente en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; de tal forma que se posibilite que los interesados puedan acceder a las prestaciones con mayor inmediatez, particularmente en la situación de carencia viviendas disponibles a precio asequible que actualmente se padece.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos como consecuencia del otorgamiento a su hijo de una beca para costear sus estudios universitarios, le ha disminuido la subvención del arrendamiento de la vivienda de protección oficial en la que residen. Indica que, al tener que hacer frente a un mayor alquiler, están experimentando dificultades severas para hacer frente al pago de distintos gastos, por ejemplo, de la calefacción, lo que les ha llevado a tener que recurrir al dinero de la beca para poder costearlos, con el consiguiente impacto que esto tiene en la posibilidad de que su hijo continúe con su formación académica. Q23/293.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la ayuda DAVID que venía percibiendo, por superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente. Q23/320.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, dado su carácter extraordinario y la finalidad que le es propia, adopte las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha disminuido la subvención al alquiler de la vivienda protegida en la que reside junto con su pareja y cinco hijos, habiendo incrementado, consecuentemente, la renta mensual en 200 euros. Manifiesta que, aunque se haya tenido en cuenta la declaración de la renta del año 2021 para el cálculo de la subvención, año en el que tuvo más ingresos, en la actualidad lleva un año sin trabajar cobrando desempleo, debiendo hacer frente a los gastos de toda su familia. Q23/368.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por el efecto que tiene en la subvención al alquiler de la vivienda protegida en la que reside, la calificación como renta exenta en la declaración del IRPF de la ayuda a la dependencia y de las cuantías percibidas para la adquisición de productos de apoyo destinados a personas con discapacidad. Considera injusto que se computen estos ingresos para el cálculo de la subvención anual del alquiler social, por el perjuicio que le supone el no recibirla. Q23/480.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, teniendo en cuenta su carácter finalista y su objetivo específico, promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas similares a las solicitadas y percibidas por la interesada, en materia de dependencia y vinculada a la promoción de la autonomía personal.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en resolver su solicitud de ayuda para realizar un cambio de ventanas en su vivienda. Q23/504.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana y un ciudadano formulan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos les ha denegado la subvención por adquisición de vivienda usada para menores de 35 años, por encontrarse situada la vivienda para cuya compra se solicitaba la subvención en un municipio (Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)) que cuenta con

más de 5000 habitantes. Defienden que la vivienda se sitúa en un concejo de 450 vecinos y vecinas perteneciente a dicho municipio. Consideran que, con esta norma y a la vista de la configuración local de Navarra, muchos concejos no pueden optar a la subvención, pese a ser precisamente el objeto de la misma el evitar la despoblación de las zonas rurales. Q23/709.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la renovación de la ayuda al arrendamiento del programa David, al no haber aportado un desglose del importe que aparece como renta en el contrato de alquiler. Defiende que en anteriores ocasiones no se le ha exigido dicha documentación. Considera inadecuado el trato recibido por el personal del Servicio de Vivienda. Q23/828.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la ayuda Emanzipa, por no coincidir la solicitud con la realidad del contrato de arrendamiento, al figurar en este último dos titulares. Defiende que la inclusión de su hermano en el contrato a los únicos efectos de ser avalista solidario vino condicionada por las circunstancias y exigencias de la parte arrendadora. Q23/993.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que vuelva a valorar la concesión de la ayuda Emanzipa a la autora de la queja, considerando que la circunstancia de que existan dos titulares solidarios del arrendamiento no es determinante de una denegación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha extinguido la subvención al alquiler de la vivienda protegida en que reside. Al parecer, es debido a la llegada de su esposa a España, pero critica que no se le especifica de forma clara el motivo. Indica que ha presentado una instancia en el departamento mediante el que muestra su desacuerdo con tal decisión, no habiendo recibido todavía respuesta. Q23/1075.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no le aumenta la subvención que percibe para el alquiler de la vivienda protegida. Expone que el porcentaje que tiene actualmente concedido resulta insuficiente de acuerdo a sus ingresos. Solicita que el Servicio Social de Base del Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le conceda algún tipo de ayuda que le permita saldar las deudas generadas por el contrato de arrendamiento. Q23/1118.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Cédula de habitabilidad:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos no contesta a una instancia en la que denuncia las deficiencias constructivas del edificio en el que reside. Teme que este se derrumbe, pues la edificación no cumple con las condiciones mínimas de habitabilidad. Q23/425.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, previa presentación por parte del interesado de la documentación en su día requerida, a la vista de la misma, examine si corresponde incoar el expediente de pérdida anticipada de vigencia de la cédula de habitabilidad por no cumplir el inmueble objeto de controversia los requisitos mínimos de habitabilidad exigidos en la legislación vigente.

Recordar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

D) Censo de solicitantes de vivienda protegida y adjudicación de viviendas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha anulado la adjudicación de una vivienda protegida, al aportar la acreditación como víctima de violencia de género con posterioridad al inicio del procedimiento de adjudicación. Defiende que la psicóloga se demoró en enviar al Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) el informe, lo cual motivó que el envío de la acreditación se atrasara. Expone que ya ha abandonado la vivienda en la que residía y que se ha quedado sin lugar donde vivir con dos niñas menores. Q23/207.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por los criterios de baremación para la adjudicación de vivienda de Nasuvinsa. Indica que vivía alquilada en una vivienda adscrita a la bolsa de alquiler, obteniendo por este concepto la correspondiente valoración, pero que se vio obligada a mudarse. Manifiesta que, habiéndole sido adjudicada una vivienda, tiene que rechazarla, al no tener ya derecho a dicha puntuación. Critica que el estar ahora abonando un alquiler superior no le otorga puntos y que tampoco compute el tiempo que sí cumplía los requisitos. Q23/338.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda protegida, por no poder acreditar la titularidad de un contrato de arrendamiento dentro del sistema público de alquiler, ni la titularidad de una cuenta corriente, de ahorro, depósito o producto financiero similar con una cantidad igual o superior a 8.000 euros. Defiende que sí fue titular de un contrato de alquiler y que, en el momento en el que realizó su inscripción en el censo, únicamente debía acreditarse un saldo igual o superior a 6.000 euros, no de 8.000 euros. Cuestiona la aplicación retroactiva de la Ley Foral por la que se modifica el baremo. También muestra su desacuerdo con el sistema de adjudicación utilizado, pues se debería evitar adjudicar viviendas y posteriormente informar de lo contrario. Q23/1129.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la firma del contrato de compraventa de una vivienda de protección oficial, al considerar al padre de su hija, con quien convive, miembro de la unidad familiar y, una vez tomados en consideración también sus ingresos, superar los ingresos familiares el límite establecido. Está en desacuerdo porque no existe vínculo matrimonial ni han estado nunca registrados como pareja estable. Considera vulnerados su derecho a la privacidad y a la no discriminación, por cuanto no se investiga a las personas solicitantes sin hijos si tienen pareja sentimental o no. Añade que existe arbitrariedad en la aplicación del concepto de unidad familiar, pues, por ejemplo, a efectos del IRPF, no pueden optar a la declaración conjunta. Q23/1158.
- Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la autorización de firma de compra de una vivienda de protección oficial, por no disponer de 8.000 euros en la cuenta corriente a 31 de diciembre de 2022. Desconocía que dicho requisito debía ser cumplido en dicha fecha, ya que la inscripción se realizó en 2023. Defiende que, en realidad, su pareja y él sí disponían de dicho importe, pero en cuentas corrientes diferentes. Q23/1180.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 –No aceptada.

E) Derecho de acceso a una vivienda:

- Un ciudadano formula una queja por la necesidad de acceder a una vivienda adecuada. Expone que vive en un piso que se encuentra en muy mal estado (sin calefacción, insectos...) junto con su mujer y su hijo, y que sus problemas de salud se están viendo agravados a causa de las humedades existentes. Indica que, pese a llevar inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde el año 2012, todavía no se le ha adjudicado ninguna. Q23/52.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda pública, por cuanto la que reside en la actualidad presenta diversos problemas (grietas, humedades, peligro de derrumbamiento, etc.) y carece de recursos económicos para acceder a una en el mercado. Manifiesta que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde hace cuatro años, pero que no ha habido adjudicación. Q23/64.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda, ya que el piso en el que reside no dispone de agua caliente y la calefacción no funciona. Expone que tiene reconocido un grado de discapacidad y que, pese a encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa y a solicitar ayuda en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no se le ha adjudicado ninguna vivienda. Q23/88.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de sus dos hijos y de ella de acceder a una vivienda, al haberse visto obligados a abandonar el piso en el que residían debido al fallecimiento de la arrendadora. Expone que lleva inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde hace más de dos años y que se ha dirigido al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, pero que no se les adjudica una vivienda. Q23/99.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque no consigue acceder a una vivienda. Expone que es víctima de violencia de género y que tiene una discapacidad reconocida, pero que, pese a encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Navarra, no se le concede ninguna. Q23/123.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Recomendar al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda que le permita formalizar el acogimiento familiar de su hermana, quien se encuentra en un centro de observación y acogida. Expone que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, que ha solicitado vivienda de emergencia municipal y que accedió al EISOVI, todo ello sin éxito. Q23/202.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que acompañe y apoye a la autora de la queja en su pretensión de acceso a una vivienda, con el fin de favorecer un acogimiento en familia extensa de su hermana menor de edad, actualmente ingresada en un centro residencial de menores.

- Un ciudadano formula una queja porque el arrendatario de la vivienda donde reside con sus cuatros hijos menores les ha comunicado que necesita el piso y no tienen otra alternativa habitacional. Está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa y ha solicitado vivienda de emergencia al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Indica que percibe la renta garantizada y que, en el mercado libre, no se le alquila una vivienda por este hecho. Q23/240.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de acceder a recursos de vivienda en su condición de víctima de violencia de género y de familia monoparental. Expone que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa y en las viviendas de emergencia del Ayuntamiento de Huarte/Uharte, siendo excluida de estas últimas por incumplimiento de los requisitos de empadronamiento. Considera que este requisito no le debería ser aplicable por contar con la acreditación de víctima de violencia de género. Q23/250.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la propietaria de la vivienda en la que reside junto con su padre y su tío, les ha requerido para que la abandonen. Indica que los alquileres de vivienda en el mercado libre son excesivamente elevados, resultando inaccesibles. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde hace ocho años, pero que las listas de espera son largas y hasta la fecha no le ha sido adjudicada ninguna. Q23/256.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja por las dificultades habitacionales que atraviesa. Expone que es un padre separado con dos hijas, una de ellas menor. Añade que reside en una habitación y su hija mayor en otra, lo cual le angustia porque esta tiene problemas psicológicos. Necesita urgentemente una vivienda para poder estar con ambas. Q23/291.
 - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa no le facilita el acceso a recursos públicos y habitacionales en Pamplona/Iruña, en tanto no firme un contrato de alquiler en Sangüesa/Zangoza, donde actualmente reside y no tiene ningún vínculo. Indica que es madre monoparental de tres menores y que se encuentra en situación de vulnerabilidad. Q23/325.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos trabajadoras sociales presentan una queja por la necesidad de una familia, compuesta por cinco miembros, tres de ellos menores, de acceder a una vivienda digna. Describen las deficientes condiciones de habitabilidad en las que actualmente residen (humedad, roedores, espacio insuficiente, sin calefacción), lo cual les genera un grave perjuicio en su salud y en su desarrollo personal y académico. Q23/343.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad que tiene de acceder a un recurso habitacional. Expone que, tras la ola de frío, ha tenido que abandonar el centro municipal de atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y no dispone de una alternativa. Indica que la trabajadora social se ha puesto en contacto con el ayuntamiento en varias ocasiones, pero este le ha negado la ayuda. Q23/346.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque necesita acceder a una vivienda, puesto que el piso en que reside presenta unas condiciones insostenibles que le están generando abundantes problemas de salud. Añade que está inscrita desde 2011 en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, que se ha puesto en contacto con los servicios sociales de base de Barañáin/Barañain a fin de lograr una vivienda de emergencia social, sin éxito, y que carece de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado libre. Q23/417.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

- Una ciudadana presenta una queja porque la propietaria de la habitación en la que reside con su marido y sus tres hijos les ha requerido el abandono de la misma, y no disponen de una alternativa habitacional. Manifiesta que se ha dirigido a los Servicios Sociales de Base de Tafalla, pero que no ha obtenido una solución. También ha intentado inscribirse en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, pero se les informó de la imposibilidad de hacerlo debido a que su marido no tiene aún el permiso de residencia. Q23/453.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Tafalla que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de acceder a una vivienda protegida. Refiere que está viviendo con su hijo menor de edad en una vivienda libre, pero que el arrendador les ha requerido para que la abandonen en el plazo de dos meses. Indica que no tiene otra alternativa habitacional ni capacidad económica para hacer frente a los precios que se establecen en el mercado libre, y que tampoco cumple los requisitos para acceder a una vivienda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Q23/515.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique las actuaciones de acompañamiento social seguidas con la interesada y su hija menor de edad, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

- Una ciudadana interpone una queja por los problemas que ella, acreditada como víctima de violencia de género, y su hijo, tienen para acceder a una vivienda. Indica que tiene una puntuación alta en el censo pero que no se le adjudica vivienda, pese a saber de la existencia de viviendas vacías. Q23/533.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana formula una queja porque, ante un inminente desahucio, necesita acceder a una vivienda pública para ella y sus tres hijos menores, uno de los cuales padece autismo. Expone que su fuente de ingresos es la renta garantizada, por lo que necesita asistencia de la Mancomunidad de Malerreka para encontrar una alternativa habitacional. Q23/553.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir a la Mancomunidad de Malerreka que continúe realizando actuaciones de acompañamiento con la familia de la interesada, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

- Una ciudadana presenta una queja en la que solicita un cambio de vivienda a Pamplona/Iruña, pues desde su actual residencia en Tudela no se puede permitir viajar junto con sus cuatro hijos a todas las citas programadas con su marido, quien se encuentra interno en el centro penitenciario. Añade que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, pero que no le ha sido concedida una vivienda. Q23/554.
 - No se aprecia vulneración de derechos – Reabierta – Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano formula una queja porque necesita acceder, junto a su mujer y sus tres hijos, a una vivienda pública ante el inminente desalojo del inmueble en que vienen residiendo. Indica que han tenido un negocio propio durante años pero que en un mes lo han perdido todo. Añade que llevan inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace tiempo, sin que les haya sido adjudicada ninguna, y que han buscado vivienda en el mercado, pero los precios son tan desorbitados que, con su actual situación económica, no podrían pagar el arrendamiento. Q23/581.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja porque, tras ser desahuciado de la vivienda donde residía en alquiler con su mujer y sus tres hijos, se encuentra en la calle, pues los dos días de hostel ofrecidos por los servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no son suficientes. Expone que está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa y también ha solicitado vivienda de emergencia social. Sin embargo, a pesar de los informes sociales elaborados, no ha conseguido alternativa habitacional por el momento. Q23/619.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el propietario de la vivienda en la que reside junto a su marido y sus tres hijos, les ha requerido el abandono de la misma y no disponen de alternativa habitacional. Indica que Nasuvinsa les adjudicó una vivienda protegida, pero que poco después les

comunicó que se había producido un error informático y que la vivienda no estaba disponible. En el mercado libre están encontrando serias dificultades ya que ella no trabaja. Q23/648.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por la necesidad de su familia de acceder a una vivienda, por cuanto residen los cuatro miembros en una habitación alquilada de 9m². Indica que se encuentra inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde hace años y que ha tratado de presentar una solicitud de vivienda de emergencia en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pero que no se le acepta por no constar empadronado en el municipio. Defiende que lo estuvo entre los años 2014 y 2022, pero que por falta de recurso habitacional llevan seis meses residiendo en Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Q23/745.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja por los problemas que su familia, integrada por ella, su marido y dos menores, está teniendo para acceder a una vivienda protegida. Refiere que están residiendo en una vivienda libre pero que, por la falta de recursos, se han visto en la situación de no poder sufragarla. Por ello, recibieron una orden de desahucio y tendrán que abandonar la vivienda de forma inminente. No tienen otra alternativa habitacional ni capacidad económica para hacer frente a los precios que se establecen en el mercado libre. Q23/846.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano formula una queja porque necesita acceder a una vivienda pública ajustada a las necesidades de su unidad familiar, por cuanto las características de la vivienda en la que reside actualmente impiden garantizar el espacio y cuidados que requiere su hijo, que padece una discapacidad del 75 por cien. Q23/875.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Resolución emitida en 2024 – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda y, concretamente, fomente la promoción de viviendas protegidas accesibles para personas con discapacidad.

- Un ciudadano formula una queja porque lleva inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace aproximadamente cinco años y nunca se le ha ofrecido una vivienda protegida. Indica que se ha visto obligado a residir con familiares y amigos, ya que no tiene capacidad económica para alquilar una vivienda en el mercado libre. Ello le impide solicitar la custodia compartida de su hija. Q23/884.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda pública ajustada a las necesidades de su unidad familiar, compuesta por ella y sus tres hijos menores, por cuanto las condiciones de la vivienda de alquiler libre en que residen actualmente no son las idóneas. Expone que lleva inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde hace cuatro años. Q23/885.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña o el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias faciliten a su familia una alternativa habitacional tras los derrumbamientos que han tenido lugar en la vivienda en que residen

actualmente. Expone que se encuentra inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que ha solicitado vivienda de emergencia municipal, pero no le ha sido adjudicada. Q23/910.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de su familia, compuesta por ella, su marido y su hijo de dos años de edad, de acceder a una vivienda, tras el requerimiento de la propietaria de abandonar el piso en el que residen. Señala que, a pesar de encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no ha logrado acceder a una. Q23/938.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque necesita acceder a una vivienda pública, por cuanto carece de recursos económicos para acceder a una en el mercado libre. Expone que tiene reconocido un grado de discapacidad del 65 por 100, siendo su enfermedad incompatible con su actual residencia en una habitación compartida. Q23/946.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja por la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentra su familia, con tres menores de edad. Solicita que se emprendan las medidas necesarias para facilitarles el acceso a una alternativa habitacional, que se proceda a la renovación de la prestación de renta garantizada y que se le concedan las ayudas económicas que le correspondan para paliar esta situación de exclusión social. Q23/954.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja por la situación de emergencia social en la que se encuentran una persona, su padre, de setenta años de edad, y su hijo, de dieciséis, al carecer de vivienda y residir en un vehículo desde hace más de cuatro meses. Indica que concurren especiales dificultades para acceder a una vivienda por vía privada, no solamente por razones económicas, sino también derivadas de la discriminación racial. Q23/967.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Tudela que, atendiendo a la demanda existente, y en sus respectivos ámbitos de actuación, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Sugerir al Ayuntamiento de Tudela que, a través del servicio social de base, dispense un especial acompañamiento y atención a la familia afectada, con vistas a facilitar el acceso a una vivienda, llevando a cabo, si fuera necesario, las actuaciones de intermediación con terceros que sean pertinentes; y que se valore al posible acceso a una vivienda a través del Banco Foral de Suelo Público, donde podría encajar la situación de necesidad que se describe.

- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de acceder a una vivienda, pues se encuentra residiendo en una infravivienda con dos hijos, uno de ellos menor de edad. Pese a encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida y a haber solicitado vivienda de emergencia al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no se les ofrece una alternativa habitacional. Considera que la atención que se le presta en la unidad de barrio de la Rochapea no es adecuada. Q23/984.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja por la necesidad, siendo madre de tres menores, de acceder a una vivienda como consecuencia de la demolición del inmueble en el que actualmente residen. Denuncia el comportamiento que una empresa está teniendo en relación con la compraventa de un inmueble, señalando que dicha empresa está negándose a la venta por motivos raciales. Q23/1009.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de acceso a una alternativa habitacional debido a la eminente extinción del contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside por el impago de diversas mensualidades. Además, no está conforme con la actuación de la unidad de barrio de San Juan, señalando que le ha sido denegada la atención por no constar empadronada en el municipio, lo cual no es cierto. Q23/1025.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en adjudicarle una vivienda protegida. Expone que le va a ser atribuida de forma exclusiva la custodia de sus hijos, por lo que precisa de una vivienda adecuada. Se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde 2019, si bien por el momento no ha logrado acceder a una. Q23/1029.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque reside junto a su mujer y a sus tres hijos en una vivienda que carece de cédula de habitabilidad, en estado ruinoso, con filtraciones y humedades. Indica que incluso la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña ha constatado que no es apta para vivir. Pese a ello, y a estar inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, por el momento no se les ha facilitado el acceso a ningún tipo de ayuda, recurso o vivienda adecuada a su situación de emergencia social. Q23/1072.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2024 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras su separación, necesita una alternativa habitacional. Indica que, sin embargo, al no disponer de nómina, le resulta imposible acceder a una vivienda en el mercado de alquiler libre, incluso ofreciéndose a pagar seis meses por adelantado. Q23/1141.
- Queja no admitida por no falta de datos.

F) Desperfectos y convivencia en viviendas protegidas:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica otra vivienda pese al problema reiterado de inundación de aguas fecales que presenta la vivienda que le fue adjudicada, al considerar el departamento que está vinculado a una inadecuada utilización de las instalaciones del edificio. Defiende que el edificio en sí es inhabitable y que no se trata de una mala utilización del mismo por sus ocupantes. Q23/48.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por los problemas de convivencia causados por las personas que residen en las viviendas de su edificio incluidas en la bolsa de alquiler del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, así como por la situación técnica y deficiencias del inmueble. Q23/229.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque Nasuvinsa le exige el pago de la parte proporcional de un préstamo que ha concedido a su comunidad para evitar un corte de suministro de gas, el cual viene causado por los impagos de algunos vecinos de sus correspondientes cuotas. Sostiene que, dado que está al corriente de pago de sus cuotas, es injusto que tenga que hacer frente a una deuda que no ha generado. Q23/437.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no procede al arreglo de los múltiples desperfectos que presentan las viviendas de alquiler reformadas que recientemente les han sido adjudicadas en Ujue/Uxue. Q23/547.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierta – En tramitación.

Sugerir al Departamento que, dado que las viviendas arrendadas parecen presentar distintos desperfectos pendientes de ser atendidos, examine en compañía de los arrendatarios las viviendas y, en su caso, adopte las medidas precisas para su reparación.

- Varios inquilinos e inquilinas de viviendas de protección oficial de Burlada/Burlata interponen una queja porque ni el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, ni la promotora, actúan ante las problemáticas de habitabilidad existentes. Aluden a la falta de reparación de daños, a la ausencia de limpieza, a la subida de las cuotas de forma irregular, a la falta de colocación de espejos en los garajes o cámaras de seguridad, o a la falta de acceso al desglose de las cuentas anuales de la comunidad. Además, denuncian el trato inadecuado recibido por parte de la promotora. Q23/640.
- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha desestimado su petición de reubicación de vivienda protegida, derivada del temor que su hija tiene a raíz de las amenazas que están recibiendo de un vecino. Q23/859.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas interponen una queja porque ni el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, ni el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, adoptan medidas eficaces ante las molestias que vienen sufriendo desde hace año y medio en sus domicilios, ocasionadas por unos vecinos. Indican que los intentos de mediación no han prosperado ni mejorado la convivencia, por lo que solicitan que se les facilite un cambio de vivienda. Q23/943.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

CAPÍTULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.

Así como en el informe del año pasado se introdujo la novedad de la clasificación de las quejas en función de los ODS, en esta ocasión, para el informe de 2023, se ha introducido también como novedad el análisis de las quejas en función de una serie de cuestiones transversales, que son las siguientes:

- Infancia y adolescencia
- Discapacidad y dependencia
- Mayores
- Género
- Racismo y xenofobia

El objetivo de este análisis es el de poder agrupar, para estos ítems, todas aquellas quejas que, clasificadas por otras materias y referentes a otros ámbitos, afectaban, no obstante, a personas y situaciones relacionadas con estas importantes cuestiones sociales.

Así, por ejemplo, en Infancia y adolescencia pueden verse aquí agrupadas quejas que afectan a diversas materias como Educación, Bienestar social, Vivienda, Extranjería, Sanidad, etc. Es decir, se trata de poder analizar cuántas quejas tienen por afectadas a personas menores de edad con independencia de que la materia en cuestión pueda ser muy diversa.

A través de este enfoque transversal en los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, se trata de abordar todas aquellas cuestiones que han sido planteadas en el año 2023 en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de personas con discapacidad y dependencia, de personas mayores, de personas discriminadas por razón de sexo o género y de personas discriminadas por su origen racial o étnico.

Este análisis ha permitido a la institución ser conocedora de los ámbitos en los que cada uno de estos colectivos sufre o ha sufrido discriminación y analizar la intervención -o falta de intervención- realizada al respecto, considerando que, no solo invita a la reflexión, sino que podría ayudar a Administraciones públicas, organismos e instituciones a ajustar su foco de actuación.

Hay que tener en cuenta el concepto de "Interseccionalidad", que es un paradigma que subraya que las categorías como, por ejemplo, género, edadismo, discapacidad, dependencia, etnia..., y otras categorías biológicas, sociales y culturales, mantienen interrelaciones que interactúan entre sí, solapándose y creando múltiples niveles de injusticia social y, por lo tanto, una mayor discriminación.

Así pues, en este capítulo, se incluye el análisis de estas cinco materias transversales con las que ha trabajado el Defensor del Pueblo de Navarra durante 2023, clasificando en ellas las quejas recibidas.

De esta forma, de las 1.192 quejas presentadas en 2023, un total de 511 han sido atribuidas a una o varias materias transversales, en función de la persona o personas que resultaran afectadas por los hechos expuestos en las mismas.

Las quejas asignadas a cada materia transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes:

Materias transversales	Número de quejas
Infancia y adolescencia	241
Discapacidad y dependencia	126
Mayores	99
Género	33
Racismo y xenofobia	12
Total	511

4.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

El Defensor del Pueblo de Navarra ejerce, dentro de su ámbito competencial, la función de protección de los derechos de la infancia y la adolescencia en Navarra, teniendo en cuenta que su dependencia y su estado de desarrollo determinan que esta población sea particularmente vulnerable.

En este apartado se incluye un reflejo transversal de las quejas que, en relación a los derechos básicos de niños, niñas y adolescentes, se recogen en las distintas materias del Defensor del Pueblo de Navarra. Las quejas recibidas (241) en las que se pone de manifiesto alguna afección a menores de edad, suponen un 20 por ciento, aproximadamente, del total de quejas, dato que confirma que una parte importante de la intervención supervisora de esta institución se ha centrado en la protección jurídica de este sector de la población.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Educación	80	33,2%
Bienestar social	45	18,7%
Vivienda	35	14,5%
Sanidad	17	7,1%
Seguridad ciudadana	7	2,9%
Euskera	6	2,5%
Justicia	6	2,5%
Servicios públicos	6	2,5%
Tráfico y seguridad vial	6	2,5%
Seguridad Social	5	2,1%
Medio ambiente	4	1,7%
Función pública	3	1,2%
Transporte público	3	1,2%
Covid-19	2	0,8%
Deporte	2	0,8%
Extranjería	2	0,8%
Funcionamiento de las entidades locales	2	0,8%
Hacienda	2	0,8%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública.	2	0,8%
Acceso a un empleo público	1	0,4%
Administración electrónica	1	0,4%
Consumo	1	0,4%
Cultura	1	0,4%
Elecciones	1	0,4%
Memoria histórica	1	0,4%
Total	241	100,0%

Todas las quejas de la materia Educación que se especifican en el capítulo de quejas han sido atribuidas a la materia transversal Infancia y adolescencia, exceptuando las referidas a enseñanzas universitarias o de grado superior, por ser las personas afectadas mayores de edad.

Así, nos encontramos quejas que se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, varias de ellas hacían referencia a la falta de transporte escolar para el alumnado que reside en entornos rurales. Las familias denuncian que las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación no resuelven el problema, por cuanto se trata de un problema de disponibilidad horaria y de medios para llevar a sus hijos al colegio, sobre todo en entornos rurales, donde las distancias a los centros escolares son mayores. En esta materia, el Defensor del Pueblo de Navarra, haciendo referencia a la normativa de aplicación, ha indicado al Departamento de Educación que, en el caso de alumnos que residen en entornos rurales, se deben extremar las medidas tendentes a fomentar el acceso a niveles educativos superiores, y que la concesión de una ayuda económica puede no ser una medida suficiente al fin pretendido. Por ello, se ha sugerido al Departamento que organice el servicio de transporte escolar para dichos alumnos.

Otras quejas fueron presentadas por familias de alumnado transportado, a las que, existiendo jornada continua en el centro al que acuden sus hijos, el Departamento de Educación les había retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Educación que revisase la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

Otras quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. Entre ellas destacan las formuladas por varias familias a las que, a pesar del inminente comienzo del curso escolar, todavía no se les había asignado a sus hijos e hijas centros de estudios de bachiller.

94 personas interpusieron una queja porque en la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña no se les había puntuado por situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Tras presentar alegaciones frente a las listas provisionales, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña procedió a estimar las mismas, por lo que, al haberse solucionado la controversia conforme a lo pedido, se procedió al cierre de la queja. Asimismo, también se presentaron quejas por familias que, tras la estimación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las alegaciones realizadas por otras familias frente a las listas provisionales de las escuelas infantiles, habían perdido las respectivas plazas obtenidas para sus hijos.

También se incluyen quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar. 4 fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación no adoptaba las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos en el centro educativo y otras 4 mostraban su disconformidad con el trato que estaban recibiendo por parte de los centros de estudios donde acudían sus hijos. En esta materia, se ha recomendado al Departamento que continúe realizando un seguimiento de la situación de los alumnos que se han visto acosados, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndoles de posibles situaciones de acoso escolar.

Otras 5 quejas planteaban la posible vulneración del principio de gratuidad de la educación por el cobro por parte de centros escolares de aportaciones anuales, material escolar y salidas y actividades complementarias.

3 quejas se relacionaban con la utilización de nuevas tecnologías por los alumnos. Entre ellas destaca una presentada por 7 personas que mostraban su disconformidad con la utilización de chromebooks y la apertura de cuentas de Gmail sin su consentimiento.

Por último, y entre otras quejas de Educación, 3 se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. 2 de ellas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores, y otra mostraba su disconformidad con que, en la convocatoria del programa académico de curso completo en Francia, no se contemplara una reserva específica de plazas para niños y niñas con necesidades educativas especiales.

En bienestar social, 18 quejas se refirieron a la Renta garantizada, ingreso mínimo vital y a situaciones de exclusión social de unidades familiares formadas por uno o más menores. Mostraban su disconformidad con el archivo, denegación, requerimiento de reintegro o extinción de las prestaciones, al no figurar inscritos como demandantes de empleo, haber detectado que concurría la percepción del subsidio por desempleo, faltar determinada documentación, encontrarse empadronadas en el domicilio otras personas o no cumplir

con el requisito de mantener la composición de la unidad de convivencia durante el tiempo de percepción de las mismas.

Asimismo, 6 quejas hacían referencia a la situación en la que se encontraban varias familias tras su salida o posible salida del Programa de Asilo de Cruz Roja. Denunciaban que desde dicho programa no se habían tenido en cuenta sus circunstancias familiares, exigiéndose, como requisito de permanencia, el traslado de su residencia a otra comunidad autónoma. Algunas de las familias no aceptaron dicho traslado, habiéndose visto en la obligación de abandonar el programa, lo cual les supuso la pérdida de la vivienda.

11 quejas versaron sobre la protección de la infancia adolescencia. 2 de ellas referían la falta de implicación de los Servicios Sociales en los casos de sus hijos y mostraban su disconformidad con los informes sociales que se redactaban, por considerar que no reflejaban su situación real.

Otra queja fue interpuesta por la situación en la que se encontraba una persona migrante tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaba, por cumplimiento de la mayoría de edad. Denunciaba que se le abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata al cumplir la mayoría de edad y sin una alternativa de transición adecuada. Tras analizar la queja, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección. Además, recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudiaran y adoptasen medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros menores, dispensándoles un entorno de protección.

Además, en una queja una persona mostraba su preocupación por emitirse espectáculos taurinos en el espectro audiovisual de Navarra durante el horario de protección infantil, y otra denunciaba la publicidad dispuesta en marquesinas y en elementos del servicio *nbici*, por contener imágenes de sexo explícito que, en su opinión, atentaba contra los derechos de los y las menores de edad.

Asimismo, 6 quejas de la materia de Bienestar social estaban relacionadas con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años. Varias manifestaban su disconformidad con las bases reguladoras porque, a diferencia de la prestación estatal análoga, se condicionaba la concesión de la ayuda a un nivel máximo de renta o se computaban como ingresos de la unidad familiar rentas que, a efectos del IRPF, están exentas de tributación. Tras estudiar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Social, Economía Social y Empleo que, con vistas a próximas convocatorias de la ayuda, si se decidía mantener el modelo actual, que se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias. En respuesta, el departamento se mostró favorable a revisar las bases en próximas convocatorias.

Otras 6 quejas se realizaron por diversas problemáticas a las que se enfrentaban familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad. Por ejemplo, se ha mostrado el desacuerdo con la denegación de la condición de familia numerosa por ser uno de los hijos de la anterior pareja y no disponer de una autorización firmada del padre del niño, o con la denegación de la situación de monoparentalidad, al superar los ingresos de 2021, que no reflejan su situación actual, los máximos legalmente previstos. También se ha criticado la falta de aplicación a las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad, de las bonificaciones en el uso del transporte público, siendo una pretensión que se lleva reclamando cuatro años, así como la falta de aplicación de la bonificación legalmente prevista de hasta el 90 por cien de la cuota del impuesto de contribución territorial.

Entre las quejas restantes en la materia de Bienestar social, se presentó una porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo había puesto fin al procedimiento administrativo relativo al reconocimiento de la situación de dependencia de la hija de la ciudadana, por encontrarse esta en un proceso patológico, en evolución y, en consecuencia, no valorable, pese a que necesita un cuidado permanente y precisa de la valoración para acceder a las ayudas que pudieran corresponderle.

En otro orden de cosas, son varios los casos en los que se han planteado problemáticas en materia de Vivienda que han implicado a niños, niñas y adolescentes, tales como la demora en la adjudicación de viviendas protegidas, la denegación de la firma del contrato de compraventa de una vivienda de protección oficial, la necesidad de reubicación de una vivienda protegida debido a las amenazas que una niña recibe de su vecino o la disminución de la subvención al alquiler de vivienda protegida.

Sin embargo, el mayor número de quejas ha tenido como motivo la necesidad de una vivienda. En concreto, 26 quejas han sido presentadas por unidades familiares compuestas por menores que no tienen garantizado el acceso a una vivienda, entre otras causas, por haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, por encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, o por carecer de recursos económicos para acceder a una en el mercado. Ante esta problemática, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, en los casos en que ha procedido, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de los menores y la ciudadanía a acceder a una vivienda, así como que intensifiquen las actuaciones de acompañamiento social. De este modo se actuó, por ejemplo, en una queja planteada por una persona por la situación de emergencia social en la que se encontraba junto a su padre, de setenta años de edad, y su hijo, de dieciséis, al carecer de vivienda y residir en un vehículo desde hacía más de cuatro meses.

Por otra parte, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de Sanidad que tienen por objeto la atención de niños y niñas menores. En atención primaria, se han recibido quejas por la tardanza en otorgar citas para revisiones en Pediatría y por el trato recibido en las consultas. En atención especializada, 5 quejas fueron presentadas por la demora en citaciones, concretamente, en las especialidades de Digestivo Pediátrico, Neuropediatría, Neonatología y Oftalmología Infantil. Cabe mencionar que todas ellas se solucionaron durante la tramitación, tras solicitar información al Departamento de Salud.

Destaca la queja presentada por varias trabajadoras de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra, en la que denunciaban las deficientes condiciones de dicha unidad, así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas. En este caso, no se pudo dar por aceptada la sugerencia realizada al Departamento de Salud para mejorar la situación y las condiciones de la UCI Pediátrica, pues en la respuesta no se precisaba la fecha de inicio de una serie de actuaciones a realizar y la duración prevista para la implementación de las medidas se cifraba en cuatro años aproximadamente, lo que resultaba un plazo excesivamente prolongado.

El calendario de vacunación fue objeto de 3 quejas. Por un lado, 2 se realizaron por la exclusión en Navarra de la vacunación frente al virus respiratorio sincitial (VRS) de los bebés menores de seis meses a la fecha de inicio de la temporada de VRS o durante la misma. En ambos casos se les informó de la actuación de oficio que se había iniciado, en la que se había recomendado al Departamento de Salud que modificara el criterio acordado, de tal modo que se acogiera a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2023/2024, y no solo a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2023. A la vista de la contestación del departamento, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la recomendación. En la otra queja, se criticaba la incorporación de la vacuna del Meningococo B únicamente para los/as nacidos/as en 2023. En esta ocasión, se recomendó al Departamento de Salud que posibilitara que los y las menores nacidas antes del 1 de enero de 2023 y que iniciaron antes de dicha fecha la pauta de vacunación frente al meningococo B pudieran completarla como prestación pública. Tampoco se consideró aceptada dicha recomendación.

Además, en relación a prestaciones complementarias, una ciudadana presentó una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no asumía la otoplastia (remodelación de orejas) de su hija, al tener esta doce años y no entrar dentro del rango de edad cubierto por la cartera de servicios, y un ciudadano otra queja porque, en el marco de las ayudas por gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención para pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se deriven fuera de la Comunidad Foral de Navarra, únicamente se sufraga, en el caso de menores, el gasto de un progenitor y no el de los dos.

Por último, se denunció el riesgo que supone para los menores el fácil acceso a los medicamentos depositados en los contenedores de residuos (SIGRE) colocados en las farmacias, y se solicitó la implementación de la tarjeta sanitaria "AA" en la Comunidad Foral de Navarra, que facilitaría y aceleraría a personas, como la hija de la interesada, que presentan ciertas patologías, el acceso a determinados servicios sanitarios.

En Seguridad ciudadana, una queja se realizó por la denegación a dos ciudadanos de una autorización que solicitaron para realizar actuaciones artísticas en la calle con su hijo. Por otra parte, una ciudadana formuló una queja porque se iba a sancionar a su hijo por pintar con spray unos locales, pese a que no fue participe

de los hechos, y otras tuvieron por objeto la disconformidad con diversas actuaciones policiales, en presencia de menores.

A través de las quejas también se ha reivindicado una mayor presencia del Euskera en el ámbito educativo y de ocio de los y las menores. Es el caso de aquellas en las que se ha solicitado la formación de grupos de euskera en una actividad deportiva y en la escuela de música del Valle de Egüés/Eguesibar, así como la implantación del modelo D en el colegio público de Lerín. En sentido contrario se han presentado 2 quejas, una, por el número de plazas en euskera ofertadas por parte del Gobierno de Navarra para campamentos de verano (24), con respecto a las ofertadas en castellano (12), apuntando a lo desfavorecedora que resultaba esta diferencia para los y las jóvenes castellanoparlantes, y otra por la convocatoria por parte del Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain de ayudas económicas para campamentos de verano únicamente para alumnado de modelo D (euskera).

En materia de Justicia, se han presentado, entre otras, 2 quejas por la demora del Registro Civil en registrar a niños recién nacidos, y 2 quejas por la demora de otros servicios (Servicio de Coordinación de Parentalidad e Instituto Navarro de Medicina Legal y Ciencias Forenses) en realizar trámites o intervenir en el marco de procedimientos judiciales en los que hay presentes menores.

Por otra parte, se ha denunciado la falta de acceso a servicios públicos básicos a unidades familiares compuestas por menores, a través de cortes del suministro de agua, y la falta de acceso a otros servicios de carácter general, como a un parque infantil cuya apertura se solicitaba, o a un curso de informática a un niño, por estar destinado exclusivamente para niñas.

Hacer referencia también a las quejas de Tráfico y seguridad vial, 3 de las cuales se presentaron por la denegación a menores de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. En 2 de ellas, porque el Departamento de Derechos Sociales exigía el DNI de los hijos de los interesados, a pesar de que, por ser menores de 14 años, carecían de la obligación de tener DNI, y en otra porque dicho departamento consideró que no concurrían en el menor los requisitos para ser titular de la tarjeta, pese a padecer dificultades graves de movilidad. Además, en otra queja una ciudadana denunciaba el uso indebido de las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida de Pamplona/Iruña, lo cual perjudica a su hijo, que es usuario de estas plazas. En materia sancionadora, una persona interpuso 1 queja por el embargo que se le ha practicado, derivado de una sanción impuesta por circular en ciclomotor con su hija.

En materia de Seguridad Social se han recibido 2 quejas en relación con la prestación por hijo menor a cargo con discapacidad, la primera, por la demora en resolver la solicitud, y la segunda por la demora en abonar la misma, 1 queja por la demora en la concesión de las prestaciones por nacimiento y cuidado de menor (por maternidad y paternidad), otra, por la demora en la expedición del certificado S1 solicitado, sin el cual ni la ciudadana ni su hija pueden acceder a la asistencia sanitaria francesa ni recibir ayudas, y otra, por la falta de reconocimiento con eficacia retroactiva de la bonificación en la cuota de autónomos por cuidado de menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

En Medio ambiente, la contaminación acústica en el domicilio también es un problema que afecta a menores. Así se ha puesto de manifiesto en 2 quejas por ruidos procedentes de un bar y de un piso de estudiantes. Otra queja fue presentada por la demora en la concesión de una licencia de actividad clasificada solicitada para ejercer una actividad de hostelería, que está afectándole al ciudadano, a su mujer y a sus dos hijos.

Personal funcionario también ha presentado quejas en relación con determinados permisos y licencias que afectan a menores. Así, un ciudadano manifestaba su disconformidad con no poder permanecer al cuidado de sus dos hijos, al no poder acceder el personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a los nuevos permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio. Y otra ciudadana exponía, respecto a la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad afectado por cáncer u otra enfermedad grave, que, mientras la norma estatal preveía un porcentaje de reducción de jornada retribuida del 100%, en la Comunidad Foral de Navarra únicamente se reconocía una reducción del 50% o 75%. Interesa mencionar que, a fecha de este informe, se ha producido una modificación normativa del Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, ampliando el porcentaje de reducción de jornada por este motivo hasta el 99,99%.

Las quejas respecto al Transporte público se refirieron al desacuerdo con las normas de uso del transporte urbano comarcal, como la negativa del conductor de dejar subir a una niña de seis años con su patinete de juguete plegado, o el comportamiento incívico de algunos usuarios que no ceden sus asientos a personas con niños/as pequeños/as y personas mayores. La tercera queja es la presentada por una ciudadana porque la Junta Arbitral del Transporte de Navarra dictó laudo arbitral desestimatorio de su

pretensión de reembolsarle el importe de unos billetes adquiridos con descuento de familia numerosa que no pudo utilizar.

Si bien la materia de Covid-19 tuvo relevancia en informes anuales anteriores, ya solo 2 quejas han afectado a menores en 2023. Una, relativa a una sanción impuesta a un niño de doce años por no hacer uso de la mascarilla cuando se encontraba en el interior de un vehículo con otras personas, pese a tener diagnosticada una rinitis intermitente moderada que se podía ver agravada con su uso, y otra en la que se denunciaban insuficientes medidas para asegurar la calidad del aire y la ventilación de las aulas en los centros educativos.

En el ámbito deportivo, un ciudadano trasladó su disconformidad con una fotografía de la selección navarra femenina de rugby sub-16, en la que aparecen las integrantes mostrando una bandera, y dos ciudadanos con la denegación a sus hijas de la catalogación como deportistas de Alto Nivel de la Comunidad Foral de Navarra, a pesar de obtener unos resultados deportivos que les hacen merecedoras de ser acreditadas como tal.

En materia de Extranjería las 2 quejas guardaban relación con la obtención de la nacionalidad española. En una, el Ministerio de Justicia se demoraba en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la resolución denegatoria de la misma, y ello le impedía al ciudadano solicitar la reagrupación familiar de su hijo enfermo y, en la otra, el Ministerio se demoraba en resolver la solicitud de nacionalidad de un niño de cuatro años.

Los obstáculos para acceder al empadronamiento también afectan a unidades familiares formadas por algún miembro menor de edad, como la formulada por una ciudadana a quien, para la inscripción de sus hijos en el padrón, se le requería los originales de varios documentos que difícilmente podía obtener, o la de otra ciudadana que tiene un hijo con discapacidad a su cargo, a quien se le niega la posibilidad de empadronarse, pese a llevar desde 2008 residiendo en la localidad, lo cual le impide acceder a ayudas como la renta garantizada o al censo de viviendas de emergencia.

En materia tributaria, un ciudadano solicita que la Hacienda Foral de Navarra le conceda un aplazamiento para hacer compatibles las deudas que mantiene con las cargas familiares que soporta (tiene dos hijos, es autónomo y las deudas le han impedido el ejercicio de su actividad laboral), y otro ciudadano denuncia el embargo que se le ha practicado en la cuenta corriente, contrario a la legalidad vigente por tratarse de cantidades de carácter inembargable, que le ha dejado sin medios económicos para mantener a sus cuatro hijos menores.

La vulneración del principio de transparencia de las Administraciones públicas también se da en relación con los menores. En concreto, según se ha puesto de manifiesto, no se daba contestación a la solicitud de un ciudadano de acceder al proyecto lingüístico del centro educativo en el que está matriculada su hija, y no se facilitaba a un sindicato el convenio suscrito entre el Departamento de Educación y la Fundación Ilundain/Haritz berri sobre ciclos formativos de Grado Básico y Programas de Currículo Adaptado (PCA) para los cursos 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025 y 2025/2026 dirigidos a alumnado en situación de vulnerabilidad. Cabe destacar que ambos expedientes se solucionaron durante su tramitación.

Entre las restantes quejas de la materia transversal de menores, nos encontramos aquella en la que se denuncia la imposibilidad de aportar por vía electrónica documentación para la tramitación de ayudas para menores, resultando discriminatorio para quienes no residen en Pamplona/Iruña; aquella otra en la que se denuncia el corte del suministro de gas por orden de la empresa comercializadora a una unidad familiar integrada por dos adultos y un niño; aquella en la que se advierte del peligro que supone para los niños y niñas la decoración metálica del planetario de Pamplona/Iruña; aquella en la que la Junta Electoral de Zona de Pamplona denegó a un ciudadano la excusa alegada de estar al cuidado de un lactante ante su designación como miembro de una mesa electoral en las elecciones de julio de 2023; o, por último, aquella en la que no se facilita información a una asociación sobre el estado de tramitación de la petición de incorporación de la Unidad Didáctica sobre los sucesos acaecidos en los Sanfermines de 1978 dentro del proyecto educativo de "Escuelas con Memoria".

4.2. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

Son 126 las quejas presentadas en 2023 por personas con discapacidad o dependencia, por familiares de personas con discapacidad o dependencia, o por asociaciones defensoras de este colectivo, en las que se han denunciado y puesto de manifiesto las distintas problemáticas a las que se enfrentan, confirmando que la población afectada por alguna discapacidad o dependencia continúa encontrándose con barreras u obstáculos que entorpecen o, incluso, impiden, el normal desarrollo de su vida diaria y su plena incorporación en la sociedad.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 126 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	64	50,8%
Tráfico y seguridad vial	9	7,1%
Acceso a un empleo público	8	6,3%
Transporte público	8	6,3%
Vivienda	8	6,3%
Función pública	6	4,8%
Sanidad	6	4,8%
Seguridad ciudadana	3	2,4%
Educación	2	1,6%
Hacienda	2	1,6%
Justicia	2	1,6%
Seguridad Social	2	1,6%
Servicios públicos	2	1,6%
Administración electrónica	1	0,8%
Elecciones	1	0,8%
Funcionamiento de las entidades locales	1	0,8%
Trabajo	1	0,8%
Total	126	100,0%

Como puede observarse, 64 quejas de discapacidad y dependencia pertenecen a la materia de Bienestar social. De estas, 18 tienen por objeto distintas problemáticas a las que se enfrentan personas mayores en situación de dependencia (motivo por el que también son incluidas en la materia transversal de mayores). Por ejemplo, en varias se ha mostrado disconformidad con la aportación económica que debían satisfacer por la estancia en residencias, o con el cuidado y la atención que se les presta a familiares en centros residenciales.

En otra queja, una ciudadana mostraba su desacuerdo con el servicio de atención a domicilio que se prestaba a su madre y, en varias quejas, se ha denunciado la demora en la valoración de la dependencia. Otra queja se formuló por un ciudadano porque su madre, en situación de dependencia moderada, debía desplazarse hasta Aragón para acudir a un centro de día, ya que no se le facilitaba una alternativa más cercana a su localidad de residencia en la Comunidad Foral de Navarra.

Hasta 17 quejas se han realizado por la demora del Departamento de Derechos Sociales en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o la revisión del mismo. Si bien la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, en muchas ocasiones se está alcanzando una tardanza de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. Este retraso está afectando a la obtención de tarjetas de aparcamiento, a la aplicación de beneficios fiscales, ayudas, etc.

14 quejas hacían referencia a problemas de Accesibilidad: 4 de ellas mostraban su disconformidad con los contenedores de basuras, por no ser accesibles para personas con discapacidad y personas mayores ni para las personas con discapacidad visual o con problemas de movilidad. Tras la sugerencia formulada a la

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para que continúe implementando medidas para permitir a las personas con discapacidad el depósito de residuos de forma autónoma, y ser esta aceptada, se ha tenido conocimiento de que la Mancomunidad ha iniciado un proyecto piloto con contenedores adaptados que disponen de una embocadura más baja.

Otras 2 quejas versaron sobre la falta del servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en dos centros de formación profesional y otra sobre los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario en el Hospital Universitario de Navarra (HUN).

Otra queja fue presentada por una asociación, para la mejora de la accesibilidad al centro de salud del Casco Viejo de Pamplona/Iruña por la calle Calderería, que fue amparada por el Defensor del Pueblo resolviendo que el Departamento de Salud y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña colaborasen en la solución de este problema.

En las resoluciones emitidas en materia de accesibilidad, se hace referencia a la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, también aplicable al ámbito educativo, que tiene por objeto garantizar los derechos de las personas con discapacidad en Navarra y establecer las actuaciones para atenderlas, fijar las condiciones de accesibilidad universal necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades, la promoción de la autonomía personal, la inclusión en la comunidad, la participación y la vida independiente de las personas con discapacidad y sus familias.

También se han presentado quejas en relación con las ayudas a la discapacidad, por ejemplo, la de una ciudadana por la problemática que surge con la tramitación de las ayudas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña destinadas a favorecer la movilidad de personas con discapacidad que no pueden utilizar transportes colectivos, mediante la utilización de un bonotaxi. Denuncia que, entre tanto se tramita y resuelve una nueva convocatoria al inicio del año, las personas destinatarias de las ayudas se quedan sin posibilidad de utilizar los bonotaxis. El ayuntamiento aceptó la sugerencia formulada, estando dispuesto a implementar cambios, ya sean organizativos o de procedimiento, para agilizar el inicio de la convocatoria.

Por último, se incluyen en Bienestar social varias quejas presentadas por personas en situación de exclusión social, cuyas unidades familiares están formadas por algún miembro con discapacidad o dependencia reconocida, y quejas por la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en su labor como defensora judicial de familiares dependientes.

En Tráfico y seguridad vial, destacan las 7 quejas que hacen referencia al estacionamiento para personas con discapacidad, dos de las cuales mostraban su disconformidad con la exigencia por parte del Departamento de Derechos Sociales del DNI de los hijos de los autores de las quejas para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a pesar de que, por ser menores de 14 años, carecían de la obligación de tener DNI. En dos quejas se mostraba la disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento, por considerar que debido a las dificultades de movilidad tenían derecho a ello, en una queja se denunciaba el uso indebido de las plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida y en otra la deficiente señalización de dichas plazas en Burlada/Burlata.

En el Acceso al empleo público, se han presentado quejas por parte de personas con discapacidad por la falta de adjudicación de plazas, por la falta de llamamiento para ocupar determinados puestos o por la contratación en puestos cuyas funciones a realizar no son acordes a su discapacidad. Asimismo, nos encontramos la queja de una ciudadana porque el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) del Departamento de Derechos Sociales consideraba a su hijo no apto para desempeñar puestos de conserje de manera autónoma, lo cual le estaba ocasionando problemas para trabajar, y la de otra ciudadana, quien, por la situación de dependencia de su madre, comunicó su falta de disponibilidad en una Zona Básica de Salud que quedaba lejos de su domicilio, ignorando que al registrarse como “no disponible”, pasaría a figurar en esa condición para todas las zonas. En otra queja se denunciaba la revelación de datos personales en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas.

En el ámbito del Transporte público, 8 quejas reflejan las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Se hace referencia fundamentalmente a la falta de autobuses adaptados en diversos trayectos y al mal funcionamiento del servicio de taxis adaptados de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, por no poder reservar uno con antelación al no existir muchos.

Las quejas incluidas en la materia Vivienda son las presentadas por personas con discapacidad o por personas en cuyas unidades familiares hay algún miembro con discapacidad o dependencia reconocida, que solicitan el acceso a una vivienda, en algunos casos, a una vivienda adaptada, que han visto extinguida la subvención al alquiler de vivienda protegida, o que se han visto afectadas por el efecto que tiene en esta subvención, el cómputo de la ayuda a la dependencia y de las cuantías percibidas para la adquisición de

productos de apoyo destinados a personas con discapacidad, calificadas como exentas en la declaración del IRPF.

Por otra parte, personal público ha presentado quejas por la denegación de la licencia retribuida por cuidado de hijo/a menor de edad afectado/a por cáncer u otra enfermedad grave, por ser sus hijos/as dependientes mayores de edad. Consideran la normativa más restrictiva para el personal funcionario o contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que para el resto del personal público o privado del Estado, e incluso del sector privado de Navarra, al no haberse extendido la edad máxima del sujeto causante hasta los 23 años. Además, otra queja fue realizada por una funcionaria que no le habían sido validados varios justificantes médicos de acompañamientos a familiares dependientes.

En Salud, una persona con discapacidad se queja de la demora en ser citada para un bloqueo epidural; otra, de la denegación del servicio de ambulancia; y otra, de no serle facilitada una correcta información previa a la realización de unas pruebas, siendo que, debido a su sordera, necesita conocer toda la información con antelación. Además, una ciudadana solicita la implementación de la tarjeta sanitaria "AA" en la Comunidad Foral de Navarra, la cual facilitaría y aceleraría el acceso a determinados servicios sanitarios a personas que presentan ciertas patologías cuya sintomatología lo hace aconsejable, y un ciudadano pide un servicio que cubra la salud dental de las personas con problemas de salud mental.

Respecto a Seguridad ciudadana, en materia penitenciaria, un ciudadano formulaba una queja por los problemas de accesibilidad, especialmente para gente de avanzada edad y personas con discapacidad, que ocasiona que el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no pueda ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas, viéndose obligados a dejar el coche en un parking alejado y con un gran desnivel.

En Educación, se recibió una queja por la falta de concesión a una niña de transporte adaptado desde su domicilio hasta el centro de educación especial al que acude, y otra queja porque, contrariamente a lo que exige la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, y a lo que ocurre en otras Comunidades Autónomas y en el Estado, en las becas predoctorales convocadas no se prevé una valoración específica o toma en consideración del grado de discapacidad.

Por otra parte, se han puesto dos quejas en relación con la exacción de impuestos y tasas. Una, en la que el ciudadano solicita el reconocimiento con efectos retroactivos de la exención del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (o impuesto de circulación) por cumplir con los requisitos de discapacidad y movilidad reducida, y otra, en la que el interesado denuncia el cobro a su hermano de una tasa de basuras excesiva, pues el polígono donde está ubicado el almacén en el que trabaja no existe un contenedor en el que depositar sus basuras y, en consecuencia, se ve obligado a transportar la basura hasta el casco urbano en su silla de ruedas.

En Justicia, cabe mencionar la queja presentada por una ciudadana con discapacidad reconocida, a quien se le ha denegado el beneficio a la asistencia jurídica gratuita solicitada para un procedimiento monitorio.

En materia de Seguridad Social se han realizado dos quejas en relación con la prestación por hijo menor a cargo con discapacidad, la primera, por la demora en resolver la solicitud, y la segunda, por la demora en abonar la misma.

La implantación del sistema de cita previa en la Delegación del Gobierno en Navarra y en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare también ha sido objeto de quejas, considerando que se trata de un obstáculo que genera un especial agravio para las personas con discapacidad.

También se han realizado quejas, por ejemplo, por la falta de un espacio de esparcimiento canino adaptado a personas con movilidad reducida en el Valle de Egüés/Eguesibar y por las dificultades que supone para las personas con discapacidad y/o dependencia tramitar telemáticamente la declaración del IPRF ante la imposibilidad de concertar cita presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra.

4.3. MAYORES.

La Agenda 2030 otorga una importancia fundamental a las personas mayores y así se refleja en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas. Así, por ejemplo, en el ODS 1 se dice: *"De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales"*, en el ODS 2 se dice *"De aquí a 2030 (...) abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad"*, el propio enunciado del ODS 3 contiene una referencia específica: *"Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades"*, el ODS 10 contiene una prohibición a las discriminaciones por razón de edad cuando dice que *"De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad,*

raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición”, y en el ODS 11 hay dos metas donde se alude específicamente a las personas de edad: Meta 11.2: “*De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas de edad*”, y Meta 11.7: “*De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para (...) las personas de edad (...)*”.

Se han contabilizado hasta 99 quejas presentadas en las que se han puesto de manifiesto diversos problemas que afectan a las personas mayores que integran este amplio sector vulnerable de la población.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de dichas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	34	34,3%
Seguridad Social	19	19,2%
Sanidad	10	10,1%
Hacienda	5	5,1%
Transporte público	5	5,1%
Acceso a un empleo público	3	3,0%
Administración electrónica	3	3,0%
Función pública	3	3,0%
Medio ambiente	3	3,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	3	3,0%
Consumo	2	2,0%
Seguridad ciudadana	2	2,0%
Tráfico y seguridad vial	2	2,0%
Bienes de las Administraciones públicas	1	1,0%
Educación	1	1,0%
Elecciones	1	1,0%
Urbanismo	1	1,0%
Vivienda	1	1,0%
Total	99	100,0%

La evolución de las necesidades asistenciales asociadas al proceso de envejecimiento de las personas ha generado demandas ciudadanas reclamando medidas para promover una mayor calidad de vida de las personas mayores. Así, en Bienestar social, y en relación con el ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias de la tercera edad, se mostraba el desacuerdo en 5 quejas con la aportación económica a satisfacer, en ocasiones no acorde a la capacidad económica de la persona usuaria, en 3 quejas se denunciaba el inadecuado cuidado y atención que se les presta a familiares en centros residenciales, y en 2 quejas se solicitaba el traslado a una residencia de Pamplona/Iruña. En otra queja, la ciudadana expresaba su disconformidad con el servicio de atención a domicilio que se prestaba a su madre, debido a los cambios continuos del personal de atención, ausencia de personal y falta de puntualidad.

También se han puesto de manifiesto problemas con las valoraciones de la dependencia y de la discapacidad de personas mayores, apuntando a la excesiva tardanza en realizarlas, y con la pensión no contributiva de jubilación concedida por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, por no poder solicitarla, ver disminuido su importe o ser reclamado su reintegro. 2 quejas estuvieron relacionadas con las ayudas para la contratación de personal cuidador profesional; 2 quejas se refirieron a la denegación de unas ayudas para la adquisición de audífonos y de unas gafas; y 1 queja se realizó por la desestimación de una solicitud de devolución del importe abonado para el viaje del IMSERSO, el cual no se pudo efectuar por causas de fuerza mayor.

En accesibilidad, destaca la queja de una ciudadana, también mencionada en la materia transversal de discapacidad, que solicita el cambio de los contenedores de basura de Pamplona/Iruña, haciéndolos accesibles para personas con discapacidad y personas mayores. Otra ciudadana criticaba la completa falta de información de toda la tramitación de su solicitud de subvención para la accesibilidad universal a la vivienda, la cual finalmente resultó archivada al no haber presentado correctamente la documentación.

Por último, se incluyen en Bienestar social dos quejas presentadas por personas en situación de exclusión social, cuyas unidades familiares están formadas por alguna persona mayor, y dos quejas por la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en su labor como defensora judicial de familiares mayores dependientes.

En Seguridad Social, 14 quejas versan sobre las pensiones de jubilación y de viudedad, haciendo referencia especialmente a la disconformidad con sus cuantías, a su denegación y a la demora en el abono de las mismas. En relación a esta última causa, el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a quien eran remitidas las quejas por razón de su competencia, informaba que se habían solucionado favorablemente procediéndose al abono de los importes pendientes.

Por otra parte, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de Sanidad que tienen por objeto la atención de mayores. De las 10 quejas, 6 se han realizado por la tardanza en citarles, principalmente en las especialidades de Traumatología, Raquis, Oftalmología y Neumología. Cabe destacar que todos estos casos se solucionaron durante la tramitación, tras solicitar información al Departamento de Salud.

Por otro lado, una persona mayor de 65 años y otra mayor de 70, planteaban sendas quejas por no poder acceder a la vacuna frente al herpes zóster, al ser administradas a las personas de 65 y 75 años (en 2023, nacidas en 1948 y en 1958). El Defensor del Pueblo de Navarra, a este respecto, sugirió que, en la medida en que exista disponibilidad presupuestaria en este o futuros ejercicios económicos, se adopten las medidas precisas para administrar la vacuna contra el herpes zóster a las personas mayores de 65 años.

Además, en otra queja, una ciudadana exponía que su madre, al haber ingresado en una residencia de mayores, había dejado de tener asignado médico de atención primaria del sistema público de salud. En este caso, habiendo reconocido el Departamento de Salud que actualmente no existe normativa que avale la decisión de cancelar la asignación de facultativo en el centro de salud a las personas usuarias que ingresan en centros sociosanitarios, se recomendó que dejase sin efecto la pérdida de la asignación de médico de atención primaria que tenía la interesada antes de su ingreso en un centro residencial de mayores, y que considerase dicha asignación compatible con el servicio médico que pueda prestarse en el centro.

En materia tributaria, 4 de las 5 quejas se refirieron a la declaración del IRPF. Destaca la queja realizada por 108 personas porque, desde el ejercicio de 2020, no pueden aplicar la reducción fiscal de las prestaciones de jubilación o invalidez derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social. Solicitan la derogación de esta modificación legal con carácter retroactivo, por entender que incurre en una doble imposición fiscal, que resulta jurídicamente inaplicable y que vulnera el principio de capacidad económica y el derecho de igualdad de los contribuyentes navarros con respecto al resto.

En el ámbito del Transporte público, 5 quejas reflejan las barreras al libre desenvolvimiento de las personas mayores. Se hace referencia fundamentalmente a la falta de autobuses adaptados en diversos trayectos y al desacuerdo con las normas de uso del transporte urbano comarcal, como la negativa del conductor a bajar la rampa a una mujer de 89 años de edad, usuaria de una silla de ruedas, o el comportamiento incívico de algunos usuarios que no ceden sus asientos a personas con niños/as pequeños/as y personas mayores.

En Acceso a un empleo público, dos ciudadanas se quejaron por serles denegada la condición de funcionarias y la posibilidad de acceder a nuevas contrataciones temporales, por causa de haber cumplido 65 años. Consideran dicha medida discriminatoria por razón de edad sobre todo cuando, además, no pueden acceder todavía a una pensión de jubilación.

En la materia de Administración electrónica, se ponen de manifiesto las dificultades de dos personas mayores para conseguir cita presencial en la Hacienda Foral para efectuar la declaración del IRPF, lo cual les aboca a no poder realizarla, pues las circunstancias de edad y de desconocimiento de nuevas tecnologías les impiden llevar a cabo el trámite por otros cauces distintos al presencial. Los mismos obstáculos encuentra otra ciudadana, quien hasta la fecha ha realizado la declaración del IVA de forma presencial, al haberse establecido imperativamente la vía telemática.

Por otra parte, en Función pública, una queja reseñable es la realizada por un sindicato por la desigualdad en que se encuentran los jubilados funcionarios de los montepíos de la Administraciones públicas de Navarra en el cobro del complemento de maternidad. Reclama que, conforme a lo resuelto por el Tribunal Supremo, se permita el cobro del complemento simultáneamente a ambos progenitores.

En materia Ambiental, la contaminación acústica también afecta a las personas mayores, y así se refleja en 2 quejas. En una se denuncian los ruidos y vibraciones que la ciudadana lleva sufriendo cuatro años en su domicilio, procedentes del salón de la vivienda del vecino y, en la otra, las molestias de ruido, accesibilidad y limpieza que genera al vecindario de una calle de Ribaforada, en la que reside un número relevante de personas mayores, la instalación de barracas durante las fiestas patronales y del mercado que se celebra semanalmente.

Por otra parte, las 3 quejas que guardan relación con la responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas fueron presentadas por la demora en resolver las respectivas reclamaciones de responsabilidad patrimonial realizadas, en dos casos, tras sufrir las interesadas caídas en la vía pública y, en el otro caso, por las consecuencias derivadas de la falta de información de un tratamiento médico.

En Consumo, se denunciaron los servicios prestados por una clínica dental privada y la actuación de una entidad aseguradora ante las filtraciones de agua procedentes del piso superior de una vivienda, afectando en ambos casos a personas mayores.

Respecto a Seguridad ciudadana, en materia penitenciaria, un ciudadano formulaba una queja por los problemas de accesibilidad especialmente para gente de avanzada edad y personas con discapacidad, que ocasiona que el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no pueda ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas, viéndose obligados a dejar el coche en un parking alejado y con un gran desnivel.

Entre otras quejas realizadas en la materia transversal de mayores, se denunciaba, por ejemplo, el estacionamiento de vehículos en Cortes, que impide y limita la posibilidad de las personas, especialmente las personas mayores, de transitar por las aceras; el deterioro de la vivienda de un matrimonio mayor derivado del estado de la parcela colindante, propiedad del Ayuntamiento de Villafranca; la propaganda política realizada en una residencia para personas de tercera edad con motivo de las elecciones generales del 23 de julio; la falta de contestación a una persona mayor a una solicitud de retirada de una tubería para el abastecimiento de agua potable instalada en una finca de su propiedad; y la situación de emergencia social en la que se encuentran una persona, su padre, de setenta años de edad, y su hijo, de dieciséis, al carecer de vivienda y residir en un vehículo desde hace más de cuatro meses.

4.4. GÉNERO.

Es un compromiso asumido por el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa que el enfoque o perspectiva de género impregne también transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta institución, adhiriéndonos así a la definición del concepto de la *“transversalización de la perspectiva de género”* que efectuó el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en 1997: *“Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles”*.

El Defensor del Pueblo de Navarra tiene como función la de proteger y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de hombres y mujeres, consagrado en el artículo 14 de la Constitución. Los poderes públicos asumen, por mandato del art. 9.2 de la Constitución, el deber de promover las condiciones para que la igualdad de las personas y de los grupos sean reales y efectivas. La igualdad material implica necesariamente recurrir a medidas de una singular importancia, como las de acción positiva.

Mención aparte merece la normativa de lucha contra la violencia de género y su aplicación por los diferentes órganos administrativos. La existencia de quejas relacionadas con la violencia de género pone de manifiesto la relevancia de las políticas de lucha contra esta lacra.

Entre las 33 quejas atribuidas a la materia transversal de género, nos encontramos las 25 quejas asociadas al ODS 5, cuya finalidad es lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 33 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	12	36,4%
Función pública	4	12,1%
Vivienda	4	12,1%
Acceso a un empleo público	3	9,1%
Sanidad	3	9,1%
Deporte	1	3,0%
Educación	1	3,0%
Justicia	1	3,0%
Seguridad Social	1	3,0%
Servicios públicos	1	3,0%
Trabajo	1	3,0%
Tráfico y seguridad vial	1	3,0%
Total	33	100,0%

Entre las quejas incluidas en la materia de Bienestar social, nos encontramos aquellas referidas a la acreditación administrativa de la situación de violencia machista para acceder a una vivienda protegida. En este sentido, se ha puesto de manifiesto el grado de revictimización que podrían sufrir las mujeres, ocasionado por el hecho de que la acreditación como víctima de violencia de género expedida por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, deviene ineficaz para solicitar una vivienda protegida, siendo exigida otra acreditación expedida por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), por lo que el Defensor del Pueblo dictó una resolución proponiendo que se unifique esa ventanilla administrativa.

Asimismo, se refleja en 2 quejas la importancia de la inversión en la asistencia psicológica gratuita para las víctimas de violencia de género, apuntando en una de ellas a la realización de recortes de personal en el servicio. En otra queja, la ciudadana denuncia la falta de medidas de seguridad en el Punto de Encuentro Familiar y la victimización secundaria que sufre a causa de ésta, especialmente en relación con encuentros con el otro progenitor dentro del servicio. También se ha presentado una queja por la denegación de la renta garantizada, en tanto la ciudadana no subsane el certificado de empadronamiento en el que figura su expareja, sobre quien se han acordado medidas de alejamiento a favor de ella.

En Función pública, a una mujer víctima de violencia de género se le ha desestimado su petición de movilidad interadministrativa como empleada pública, al haber solicitado la movilidad fuera de la Comunidad Foral de Navarra. Por otra parte, se denuncian agravios con motivo de la maternidad, como el de una ciudadana, quien, a raíz del embarazo y nacimiento de su hijo, no pudo realizar el período de prácticas requerido para adquirir la condición de funcionaria de carrera, lo que, a efectos de un concurso de traslados, conlleva que, como funcionaria en prácticas, únicamente puede competir con la nota obtenida en la oposición, no pudiendo hacer valer ningún otro mérito.

En materia de vivienda se incluyen 3 quejas presentadas por mujeres víctimas de violencia de género y, en dos de los casos, con hijos a su cargo, que necesitan acceder a una vivienda. La cuarta queja es la realizada por una ciudadana a quien se le ha anulado la adjudicación de una vivienda protegida, al haber aportado la acreditación como víctima de violencia de género con posterioridad al inicio del procedimiento de adjudicación.

En Acceso al empleo público, se denunciaba la revelación de datos personales en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de víctimas de violencia de género en el

turno reservado a las mismas, así como la exclusión de una mujer del turno reservado a víctimas de violencia de género en un procedimiento selectivo, al haber seleccionado en la solicitud el turno libre como forma de acceso.

En materia sanitaria, dos ciudadanas se quejan de que los tratamientos de fertilidad son costeados por la Seguridad Social únicamente hasta que la mujer cumple 40 años, y una ciudadana de que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le atiende en el Programa de detección precoz de cáncer de mama, pese a cumplir con todos los requisitos, por estar lactando.

En el ámbito deportivo, se ha solicitado un reparto equitativo entre géneros de las medallas al mérito deportivo.

En Educación, una mujer denuncia que el centro educativo al que acude su hija no ha aplicado medidas suficientes ante la situación de acoso escolar que sufre y la agresión de la que fue víctima.

Asimismo, se han presentado quejas por la denegación por parte del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del complemento para la reducción de la brecha de género por no estar este vigente en la fecha en que causó su pensión de jubilación; por la oferta de cursos exclusivamente para niñas, viéndose un niño de diez años excluido de participar; por la demora de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra en dar contestación a varias denuncias presentadas por acoso laboral; así como por la denuncia interpuesta a una mujer que, cuando iba conduciendo, comenzó a sentirse indispuesta debido a su avanzado estado gestacional y, dado que no había plazas libres, se vio obligada a estacionar en la zona de carga y descarga para entrar rápidamente al servicio del bar más cercano.

4.5. RACISMO Y XENOFobia.

En 12 quejas se han denunciado incidentes discriminatorios de diverso tipo, a causa del origen racial o étnico, que afectan a personas inmigrantes y refugiadas, a la comunidad gitana y a otros grupos vulnerables.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Seguridad ciudadana	4	33,3%
Extranjería	2	16,7%
Vivienda	2	16,7%
Bienestar social	1	8,3%
Justicia	1	8,3%
Medio ambiente	1	8,3%
Sanidad	1	8,3%
Total	12	100,0%

De las 4 quejas en materia de Seguridad ciudadana, 3 se presentaron por una disconformidad con actuaciones policiales. Así, nos encontramos la realizada por una asociación porque la Policía Foral de Navarra no actuó ante el trato discriminatorio sufrido por una persona que fue acusada falsamente de hurto por un agente de seguridad de un establecimiento; la efectuada por esa misma asociación por lo acontecido en un polideportivo a una ciudadana de nacionalidad cubana, a quien se le trató de muy malas formas aludiendo al color de su piel y no se le tramitó una denuncia en la Policía Municipal; y la presentada por un ciudadano al no recibir información de la Policía Nacional a una denuncia realizada por el trato vejatorio recibido en un comercio por su origen dominicano. La cuarta queja se refiere a un procedimiento sancionador tramitado por Policía Foral de Navarra a un ciudadano que se dirigió a los agentes solicitando justificación respecto a la identificación de tres jóvenes que, a su parecer, tuvo lugar por su origen étnico.

En Extranjería, se hace referencia a una entrevista acerca de la idoneidad de la pareja de hecho en el proceso de obtención de la tarjeta de residencia de familiar comunitario, la cual tuvo lugar con una constante actitud de cuestionamiento, así como la entrega de citaciones a dos jóvenes para comparecer ante la Brigada de

Extranjería y Fronteras, cuando paseaban por un parque tras hacer la compra, apercibiéndoles de una detención en caso de no acudir, que se basó en su perfil étnico.

Por otra parte, a través de dos quejas se ha puesto de manifiesto la discriminación racial sufrida por dos unidades familiares en la búsqueda y acceso a una vivienda. Coinciden en que, en la búsqueda de una vivienda por la vía privada, no solo tienen dificultades por razones económicas, sino también derivadas de su origen.

En Bienestar social, un ciudadano asegura que el trato dispensado a las personas usuarias por el Servicio Social de Base al que acude, difiere según su raza u origen.

En el ámbito de Justicia, una ciudadana formuló una queja porque va a casarse y el Ayuntamiento les realizó a ella y a su pareja un cuestionario cuyas preguntas fueron incómodas, personales e improcedentes, y que, además, no procedía, pues se realiza para evitar los matrimonios de conveniencia de personas extranjeras y ellos poseen nacionalidad española. Tenía el convencimiento de que en su caso se realizó porque tiene acento argentino.

Por último, una queja tuvo lugar por la demora en la concesión de una licencia de actividad clasificada, debido a la oposición manifiesta de la comunidad de vecinos/as del edificio, principalmente a causa de su país de procedencia y, en materia sanitaria, una queja se realizó por la deficiente atención dispensada al hijo de la interesada en el Hospital Universitario de Navarra, según sospecha, por motivos raciales.

CAPÍTULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de las quejas por materias, distinguiendo si quienes promueven las quejas son hombres o mujeres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medio ambiente	149	50,9%	144	49,1%	293	15,1%
Educación	90	36,7%	155	63,3%	245	12,6%
Sanidad	55	23,8%	176	76,2%	231	11,9%
Bienestar social	73	41,2%	104	58,8%	177	9,1%
Hacienda	81	51,3%	77	48,7%	158	8,1%
Vivienda	50	48,5%	53	51,5%	103	5,3%
Función pública	35	39,3%	54	60,7%	89	4,6%
Acceso a un empleo público	29	33,7%	57	66,3%	86	4,4%
Tráfico	39	58,2%	28	41,8%	67	3,5%
Seguridad ciudadana	38	66,7%	19	33,3%	57	2,9%
Extranjería	28	63,6%	16	36,4%	44	2,3%
Seguridad social	12	27,9%	31	72,1%	43	2,2%
Euskera	31	91,2%	3	8,8%	34	1,8%
Servicios públicos	15	46,9%	17	53,1%	32	1,6%
Justicia	19	61,3%	12	38,7%	31	1,6%
Urbanismo	19	61,3%	12	38,7%	31	1,6%
Obras públicas	16	59,3%	11	40,7%	27	1,4%
Transparencia y participación ciudadana	19	70,4%	8	29,6%	27	1,4%
Transporte público	16	59,3%	11	40,7%	27	1,4%
Consumo	14	56,0%	11	44,0%	25	1,3%
Deporte	7	50,0%	7	50,0%	14	0,7%
Covid-19	7	58,3%	5	41,7%	12	0,6%
Trabajo	3	25,0%	9	75,0%	12	0,6%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	2	18,2%	9	81,8%	11	0,6%
Administración electrónica	6	60,0%	4	40,0%	10	0,5%
Bienes de las Administraciones públicas	5	55,6%	4	44,4%	9	0,5%
Cultura	5	55,6%	4	44,4%	9	0,5%
Funcionamiento de las entidades locales	6	66,7%	3	33,3%	9	0,5%
Protección de datos personales	1	14,3%	6	85,7%	7	0,4%

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Agricultura	3	50,0%	3	50,0%	6	0,3%
Elecciones. Administración electoral	3	50,0%	3	50,0%	6	0,3%
Energía	3	75,0%	1	25,0%	4	0,2%
Derecho civil	1	50,0%	1	50,0%	2	0,1%
Memoria histórica	1	50,0%	1	50,0%	2	0,1%
Contratos públicos	1	100,0%	0	0,0%	1	0,1%
Turismo	1	100,0%	0	0,0%	1	0,1%
Total	883	45,5%	1.059	54,5%	1.942	100,0%

El cuadro permite comprobar que, en términos generales, existe una distribución similar en la presentación de quejas por razón de género (46% hombres y 54% mujeres).

Sin embargo, realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

A pesar de que estos datos no son por sí mismos concluyentes, permiten comprobar que, desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias "sociales" presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso de: sanidad (76%), educación (63 %) o bienestar social (59%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: protección de datos personales (86%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (82%), trabajo (75%), Seguridad Social (72%), acceso a un empleo público (66%) o función pública (61%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas. Por ejemplo, en euskera (91%), transparencia y derecho de acceso a la información pública (70%), seguridad ciudadana (67%), funcionamiento de entidades locales (67%), extranjería (64%), urbanismo (61%), justicia (61%) o administración electrónica (60%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%. Por ejemplo, en medio ambiente (51% hombres y 49% mujeres), hacienda (51% hombres y 49% mujeres), vivienda (49% hombres y 51% mujeres), servicios públicos (47% hombres y 53% mujeres) o deporte (50% hombres y 50% mujeres).

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud.

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha interpuesto una queja, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.

Asimismo, en el cuestionario de evaluación de quejas, se ha incluido en 2024 una casilla "Otros" junto a las de "Hombre" y "Mujer".

CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.

6.1. 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 2023, se iniciaron 22 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 28 de estas actuaciones, puesto que seis iniciadas en 2022 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2022.

En 19 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon un total de 26 resoluciones, con 15 recomendaciones y 11 sugerencias.

De estas 19 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 11, no aceptaron 5 y otras 3 se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 68,8% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En 5 actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En 2 casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- En 1 actuación de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- 1 de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

Las actuaciones de oficio presentadas en 2023 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 5** (falta de local para la asociación Apoyo Mutuo; merma de enfermeras en centros de mayores; fallecimiento de una persona sin hogar; falta de recursos en secciones de protección de menores; y situación de albergue de personas sin hogar).
- **Educación: 3** (actuaciones de prevención de acoso escolar; carencia de plazas en el Instituto Padre Moret-Irubide; y falta de colegio en Ayegui).
- **Sanidad: 3** (restricción de estancia en Hospital post parto; criterios de edad para vacunas frente a virus respiratorio sincitial; y cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen).
- **Medio ambiente: 2** (retraso en las ayudas a Entidades Locales por incendios de 2022; y molestias por falta de cierre nocturno de la plaza Santa Ana).
- **Servicios públicos: 2** (problemas de convivencia y suciedad en el barrio Buztintxuri; y exigencia de cita previa para atención presencial en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona).
- **Transporte público: 2** (carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona/Iruña; y negativa de traslado de una persona mayor en taxi en Berriozar).
- **Administración electrónica: 1** (tramitación telemática de las ayudas para personas con bajos ingresos).
- **Energía: 1** (trabas para instalación de placas solares en comunidades de vecinos).
- **Funcionamiento de las Entidades Locales: 1** (obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento).
- **Tráfico: 1** (cierre de pasos transfronterizos con Francia).
- **Urbanismo: 1** (situación de abandono de una parcela en Erripagaña que genera molestias vecinales).

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

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2022			
Industria	Agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas.	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Sugerencia aceptada.
Seguridad ciudadana	Carencia de sistema de alarmas en la presa Urdalur.	Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y Confederación Hidrográfica del Ebro.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Educación	Lista de espera para acceder a grados universitarios de Medicina y Enfermería.	Universidad Pública de Navarra y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Sugerencias no aceptadas.
Sanidad	Información que se facilita a pacientes en listas de espera.	Departamento de Salud.	Recomendación no aceptada.
Medio ambiente	Plan antincendios Monte San Cristóbal-Ezkaba.	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Recomendación aceptada.
Extranjería	Retraso en abono de ayudas para familias de acogida de personas de Ucraniana.	Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.	Considerada en vías de solución.
Actuaciones de oficio 2023			
Administración electrónica	Tramitación telemática para ayudas a personas con bajos ingresos.	Departamento de Economía y Hacienda.	Recomendación no aceptada.
Funcionamiento de las entidades locales	Obstáculos indebidos para acceder a empadronamiento.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y Federación Navarra de Municipios y Concejos.	Recomendaciones aceptadas.
Educación	Actuaciones de prevención de acoso escolar.	Departamento de Educación.	Sugerencias aceptadas.
Bienestar social	Falta de local para asociación Apoyo Mutuo.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Sugerencias aceptadas.

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Bienestar social	Merma de enfermeras en centros de mayores.	Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Salud.	Recomendación no aceptada.
Bienestar social	Fallecimiento de persona sin hogar.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Recomendación aceptada.
Servicios públicos	Problemas de convivencia y suciedad en Buztintxuri.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Recomendación aceptada.
Servicios públicos	Exigencia de cita previa para atención presencial.	Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Recomendación aceptada.
Sanidad	Restricción de estancia en el hospital post parto.	Departamento de Salud.	No se apreció necesidad de una resolución.
Energía	Trabas para la instalación de placas solares en Comunidades de Vecinos.	Dpto. de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial.	Sugerencia aceptada.
Bienestar social	Falta de recursos en secciones de protección de menores.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.	Recomendaciones emitidas en 2024 pendientes de respuesta.
Medio ambiente	Falta de ayudas a Entidades Locales por incendios 2022.	Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y Departamento de Cohesión Territorial.	Sugerencias aceptadas.
Medio ambiente	Molestias por falta de cierre nocturno de Plaza Santa Ana.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Recomendación y Sugerencia emitidas en 2024 aceptadas.
Educación	Carencia de plazas en Instituto Padre Moret Iruvide.	Departamento de Educación.	No se apreció necesidad de una resolución.
Sanidad	Criterios de edad para vacunación frente a VRS.	Departamento de Salud.	Recomendación no aceptada.
Urbanismo	Situación de abandono de parcela en Erripagaña.	Ayuntamiento de Valle de Egüés/Eguesibar.	Considerada en vías de solución.
Transporte público	Carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona/Iruña.	Departamento de Cohesión Territorial.	Recomendación emitida en 2024 pendiente de respuesta.
Tráfico	Cierre de pasos fronterizos en Francia.	Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera.	Considerada en vías de solución.
Educación	Falta de colegio en Ayegui.	Departamento de Educación y Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi.	Recomendaciones emitidas en 2024 pendientes de respuesta.
Transporte público	Negativa traslado de persona mayor en taxi.	Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Situación de albergue de personas sin hogar.	Ayuntamiento de Villava/Atarrabia.	En tramitación.
Sanidad	Cierre de área de partos en Hospital García Orcoyen.	Departamento de Salud.	Considerada en vías de solución.

6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2023.

Las actuaciones llevadas a cabo en 2023 fueron las siguientes, descritas según su orden de iniciación en el tiempo:

6.2.1. Tramitación telemática de las ayudas a personas con bajos ingresos.

Materia: Administración electrónica.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.

Con fecha de 28 de diciembre, tras la publicación en el Boletín Oficial del Estado del Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, de medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad, se aprobó una nueva línea directa de ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio por un importe de 200 euros.

Con ocasión de la aprobación de unas ayudas similares en 2022, en concreto las contenidas en el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, el Departamento de Economía y Hacienda aprobó la Orden Foral 80/2022, de 20 de julio, a fin de regular el procedimiento de gestión y pago de dichas ayudas, mediante la que se estableció que las solicitudes de las mismas se podrán presentar únicamente de manera telemática.

Así, el 2 de agosto de 2022 esta institución abrió la actuación de oficio O22/13 acerca del asunto y se dirigió al Departamento de Economía y Hacienda. En respuesta el Departamento indicó que había adoptado todas las medidas necesarias para posibilitar que aquellas personas potenciales beneficiarias de la ayuda que no tuvieran los conocimientos, medios o habilidades necesarias para solicitarla pudieran tramitar en forma telemática la solicitud en sus oficinas.

Aunque esta institución estimó positivo que la Administración adoptase dichas medidas, también apreció que, al requerir su presentación telemática, estarían quebrándose las bases sobre las que se asienta legislativamente la relación entre el ciudadano y las Administraciones a través de los medios electrónicos, pues implícitamente habría pasado de ser una posibilidad del primero, a una obligación.

Teniendo esto en cuenta, esta institución estimó que, al igual que ocurre con la generalidad de las ayudas sociales, se debería haber podido realizar la solicitud tanto de manera telemática, como de manera tradicional y, en consecuencia, recomendó al Departamento de Economía y Hacienda que adoptase las medidas precisas para así posibilitarlo.

En respuesta a dicha recomendación, la Hacienda Foral de Navarra informó que había realizado cerca de medio millar de atenciones de tramitaciones telemáticas de dichas solicitudes y de consultas, además de responder a 487 consultas a través del formulario "envíanos tu consulta", así como a otro centenar por vía telefónica.

Con posterioridad, y en respuesta a un nuevo requerimiento de información de esta institución el Departamento de Economía y Hacienda añadió nuevos datos como los siguientes:

Respecto a la estimación del número potencial de beneficiarios, se afirmó que correspondía a la Administración estatal, como promotora de la línea de ayuda, cuantificar su impacto económico lo que exige estimar el número posible de beneficiarios; que teniendo en cuenta la cuantía transferida a Navarra para hacer frente al pago de estas ayudas, cabría entender que la estimación estatal sobre el número de potenciales beneficiarios de esta ayuda en la Comunidad Foral se habría fijado en algo más de 36.000 personas.

Respecto al número de solicitantes de la ayuda en Navarra, la Hacienda Foral informó de que se habían recibido directamente en esa Administración 7.621 solicitudes, de las cuales 865 han sido anuladas por duplicidades o errores; y que otras 1.622 solicitudes fueron presentadas ante la Agencia estatal tributaria por contribuyentes sobre los que corresponde la gestión de la ayuda a Navarra, de las cuales 300 habían sido anuladas por duplicidades o errores; por lo que el número total de solicitantes de la ayuda en Navarra ascendió a 8.078 personas, muy lejos de las 36.000 supuestamente potenciales.

Por último, respecto al número total de personas beneficiarias de las ayudas, informó de que las solicitudes se encontraban todavía en fase de comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa reguladora de la ayuda.

Con posterioridad, esta institución tuvo ocasión de mantener reuniones con más de una veintena de entidades sociales que dan apoyo a los colectivos vulnerables que son precisamente los destinatarios de estas ayudas. En todas ellas quedó de manifiesto el enorme sobreesfuerzo que les había supuesto ayudar

a las personas que atienden para que pudiesen tramitar dichas solicitudes de ayuda; sobreesfuerzo que se consideran incapaces de volver a realizar, por cuanto en muchos casos se trata de un trabajo basado en el voluntariado.

A la vista de todo lo anterior, el Defensor del Pueblo Navarro estimó pertinente promover una nueva actuación de oficio acerca del asunto, y dirigirse al Departamento de Economía y Hacienda solicitando que informase sobre si estaba previsto incluir en la nueva convocatoria de ayudas de 200 euros la posibilidad de presentación de solicitudes de manera tradicional además de la telemática.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió el siguiente informe:

“La solicitud (expediente AO23/1) se formula al amparo de lo establecido en los artículos 16 y 18 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, preceptos que facultan a la Institución para llevar a cabo actuaciones de supervisión de las actividades de las Administraciones Públicas.

El asunto sobre el que se promueve la actuación es la línea directa de ayuda, por cuantía de 200 euros en pago único, destinada a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, que se ha aprobado por el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, de medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad. En concreto, se solicita información sobre si se prevé incluir en esta convocatoria la posibilidad de que se puedan presentar solicitudes por las personas destinatarias de estas ayudas por cauces distintos al telemático.

Se justifica esta actuación en el hecho de que, con ocasión de la aprobación de una ayuda similar anterior en 2022, la orden foral que reguló la gestión y pago de la prestación sólo permitió la presentación de las solicitudes de manera telemática, mediante la cumplimentación del formulario correspondiente. Esa restricción supuso, según ha podido comprobar el Defensor del Pueblo en reuniones mantenidas con diversas entidades sociales, un enorme sobreesfuerzo de éstas en la ayuda que prestaron a las personas que atienden para poder tramitar la ayuda, sobreesfuerzo que se consideran incapaces de volver a realizar, por cuanto en muchos casos se trata de un trabajo basado en el voluntariado.

Dando respuesta a lo solicitado, puede informarse que por el departamento de Economía y Hacienda se aplicarán las previsiones del artículo 74 del Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, que sólo contempla la posibilidad de presentación de la solicitud rellenando el correspondiente formulario electrónico en los plazos establecidos por dicha norma, esto es, desde el 15 de febrero hasta el 31 de marzo de 2023.

Aun siendo conscientes de que esta forma de presentación puede llegar a suponer problemas e inconvenientes para algunas de las personas destinatarias de la norma, se estima como la única adecuada y posible para hacer frente a procedimientos que exigen una tramitación masiva de solicitudes y en plazos de resolución especialmente breves, como es el de la ayuda reseñada. Sin perjuicio de ello, y tal como se hizo en la gestión de la ayuda anterior, los servicios de atención al contribuyente de la Hacienda Foral de Navarra prestarán a las personas que lo soliciten toda la información y asistencia necesarias para la presentación telemática de las solicitudes de ayuda.

En este sentido, a partir del día 15 de febrero se abrirá un apartado específico dentro del trámite de cita previa con la Hacienda Foral de Navarra a fin de que toda persona que lo precise pueda acudir a las oficinas tributarias y ser asistida en la tramitación de la ayuda.

Por otra parte, para facilitar los trámites a las personas interesadas se va a simplificar también el formulario de la ayuda que se utilizó en 2022, suprimiendo del mismo algunas casillas y configurando la precarga de determinados datos, como los del domicilio. Además, se pondrá en marcha un “tutorial” que sirva de guía, paso a paso, en la presentación a los usuarios.

Finalmente, interesa hacer constar el agradecimiento de la Hacienda Foral de Navarra hacia aquellas entidades sociales que colaboraron desinteresadamente, atendiendo el año anterior en el asesoramiento para la presentación de solicitudes de ayudas a personas de colectivos vulnerables. Se valoraría muy positivamente que, si fuera posible, se mantuviese ese esfuerzo personal, para lo cual la Hacienda Foral queda a disposición de estas entidades para intentar resolver cuantas dudas y cuestiones pueda llegar a plantearles esta nueva convocatoria de ayuda.”

A la vista de informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente reiterar y reafirmar su posicionamiento contrario a que las solicitudes sólo puedan presentarse por vía telemática y, en este sentido, realizó las siguientes consideraciones:

La legislación del procedimiento administrativo persigue, a modo de principio general, que, en el caso de personas físicas, la vía telemática sea una opción, pero no una obligación, pues la imperatividad de ese

cauce digital puede afectar negativamente a sus derechos e intereses legítimos. En el caso de las ayudas que nos ocupan, por estar dirigidas a personas con bajos ingresos, la institución, en línea con lo ya expresado, estimó que sería más adecuado permitirles que compatibilicen ambas vías (electrónica y tradicional), de forma que cada solicitante pueda optar por una u otra, en función de sus capacidades o preferencias.

Más allá del carácter masivo de las solicitudes de estas ayudas, esta institución entiende que la Administración es la que debería hacer el esfuerzo de adaptación a las necesidades de los interesados e interesadas en recibir las ayudas, permitiendo ambas vías de presentación, y no a la inversa. Además, en relación con la anterior convocatoria de estas ayudas, y en atención a la información facilitada por el Departamento de Economía y Hacienda, se determinó que, en principio, estaba previsto que la ayuda podría llegar a unas 36.000 personas, pero que se recibieron unas 8.000, divergencia que podría haber sido ocasionada por diversos factores, pero que entre ellos podría encontrarse el referente a la exigencia de utilización de la vía telemática, que dificultaría el acceso para algunas personas y que, por su obligatoriedad, ha podido operar de forma desfavorable y obstaculizadora.

Tal y como se señalaba por esta institución, entidades sociales expresaron ante ella su malestar por esta exigencia de tramitación telemática, señalando que había conllevado una mayor carga de trabajo para ellas. Por más que sea loable esta colaboración de esas entidades, entendemos que se trata de un esfuerzo que no tendrían por qué asumir en perjuicio de otras de sus actividades, correspondiendo a la Administración facilitar a la ciudadanía que pueda dirigirse a ella por las diversas vías admisibles conforme a la legislación, entre ellas la tradicional o en formato papel.

Teniendo esto en cuenta, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló al Departamento de Economía y Hacienda la siguiente recomendación:

“que posibilite que la “ayuda de 200 euros” prevista para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, destinada a personas con bajos ingresos, pueda solicitarse tanto de forma tradicional, como de forma electrónica, evitando el carácter imperativo de esta última vía que se ha establecido.”

En contestación a dicha recomendación, el Departamento de Economía y Hacienda remitió el siguiente escrito:

“Respetando la postura y razonamientos expuestos por el Defensor de Pueblo en su recomendación, la Hacienda Foral de Navarra reitera que, en supuestos de procedimientos como el de las ayudas destinadas a personas con bajo nivel de ingresos y patrimonio, dadas sus características y el elevado número de potenciales solicitantes, no se estima viable desde el punto de vista de una gestión mínimamente eficaz, habilitar la posibilidad de presentación en papel de las solicitudes en lugar del formulario electrónico. Y así lo ha considerado también la norma estatal reguladora de tales ayudas que, tanto en la convocatoria anterior como en la presente, tan sólo permitía el cauce telemático.

Sin perjuicio de ello, la Hacienda Foral de Navarra, como organismo responsable de la gestión de estas ayudas, ha hecho un gran esfuerzo con la finalidad de posibilitar que el modo de presentación de las solicitudes no fuese obstáculo para ninguna persona, lo que ha dado como resultado que se hayan presentado finalmente cerca de 25.300 solicitudes en el plazo establecido. De ellas, más de 1.300 solicitudes fueron tramitadas directamente en las propias oficinas de asistencia y atención al contribuyente. Por otra parte, la Hacienda Foral atendió y resolvió cerca de 4.500 consultas recibidas a través de los diversos canales y el tutorial digital (video) elaborado para guiar a los usuarios en los trámites de presentación alcanzó casi 9.600 visualizaciones. Finalmente, destacar que se mejoró, respecto de la anterior convocatoria, el formulario electrónico, eliminando casillas y prefigurando los datos correspondientes al domicilio de las personas solicitantes para hacer más sencilla su cumplimentación.

En definitiva, a juicio de Hacienda Foral de Navarra, el requisito de la presentación exclusivamente telemática no ha supuesto en general perjuicio o impedimento de entidad para las personas a las que van destinada las ayudas, teniendo en cuenta los recursos puestos a su disposición por la Administración para poder realizar el trámite telemático. Además, el procedimiento seguido acabará posibilitando una más rápida tramitación y resolución administrativa de las solicitudes y, por tanto, del pago de estas. No debe olvidarse que, como ya se indicó en la respuesta a la recomendación anterior, en este caso se trata de una norma de urgencia, un real decreto-ley, el que contempla esta ayuda en pago único, dirigida a personas que hayan sido asalariadas, autónomas o desempleadas en 2022, con el fin de paliar situaciones de vulnerabilidad económica, no cubiertas por otras prestaciones de carácter social. Es también necesario, por tanto, que el pago se realice a la mayor brevedad posible para cumplir con la finalidad de la norma.”

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.2. Obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento.

Materia: Funcionamiento de las entidades locales.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Entre los años 2022 y 2023, el Defensor del Pueblo de Navarra mantuvo diversos encuentros con representantes de asociaciones, colectivos y entidades que actúan en el ámbito social, los que, de forma recurrente, trasladaron su preocupación por las trabas que encuentran para empadronarse en Pamplona/Iruña personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social por diferentes causas.

En dichas reuniones, se manifestó por las entidades mencionadas que, en determinados casos, se producen, incluso, episodios de presunto chantaje o extorsión por parte de propietarios de viviendas en las cuales las citadas personas desfavorecidas residen en alquiler y desean empadronarse. En estos supuestos, se explicó, se produciría una suerte de “veto” por parte de los propietarios, que accederían a facilitar el empadronamiento únicamente a cambio de una cantidad extra de dinero. Así mismo, se mencionó otro tipo de “veto” consistente en negar la gestión del empadronamiento por parte de propietarios que no desean declarar que alquilan viviendas o bien por parte de arrendatarios de pisos entre cuyas cláusulas contractuales figura la prohibición del subarriendo como causa de rescisión del contrato.

Por otro lado, también se indicó que los criterios del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para facilitar el acceso al padrón municipal a personas en situaciones de exclusión con circunstancias especiales (por ejemplo, personas sin vivienda que residen en la calle), no son los más adecuados o favorables para que aquellas puedan acceder al padrón municipal, a pesar de encontrarse viviendo en la ciudad.

En línea con lo anterior, se transmitió que, anteriormente, las unidades de barrio de servicios sociales intervenían en la tramitación de los empadronamientos de estas personas en situaciones de dificultad y que, sin embargo, actualmente, esta intervención se ha centralizado, circunstancia que ha redundado, en la práctica, en una menor flexibilidad a la hora de favorecer el acceso al padrón y en un perjuicio para las citadas personas.

En este sentido, la Ley de Bases de Régimen Local regula el acceso al padrón municipal, disponiendo, en su artículo 15.1, que *“toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente”*, y, en su artículo 16.1, que dicho Padrón es *“el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos”*.

En relación con dichos preceptos, la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, dictó instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Dichas instrucciones contienen criterios de empadronamiento en situaciones especiales, con la voluntad de favorecer el acceso al padrón en estos casos.

El empadronamiento, en cuanto prueba ordinaria de la residencia efectiva en un municipio, se erige en la práctica en vía u obstáculo para el ejercicio de diferentes derechos esenciales por parte de los ciudadanos y ciudadanas (acceso a la prestación sanitaria, acceso a prestaciones sociales básicas, ejercicio del derecho a la vivienda, etcétera), derechos por los que esta institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha de velar ante las Administraciones públicas.

A la vista de esta situación, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitando que informara acerca de los siguientes extremos:

- “a) Requisitos o documentos que exige el ayuntamiento para proceder al empadronamiento de personas que así lo soliciten.
- b) Criterios, instrucciones o instrumentos similares, sean públicos o de orden interno, que aplique para la gestión de los empadronamientos, particularmente en el caso de personas en situaciones especiales o de dificultad social. Interesa a esta institución disponer de una copia de tales criterios o, si fuera el caso, que se informe sobre su publicación.
- c) Si ha recibido denuncias por casos de extorsión o exigencia de cantidades económicas para acceder al empadronamiento o bien por la negativa del titular de la vivienda a efectuar dicha inscripción y, de ser así,

que se dé cuenta de las actuaciones realizadas y de las decisiones adoptadas en relación con el acceso al padrón.

A estos efectos, procede solicitar la información correspondiente a los años 2020 2021 y 2022, sin que interese a esta institución conocer los datos personales que puedan existir, sino la descripción de los casos y actuaciones subsiguientes en sus líneas generales.

d) Los órganos que intervengan en la gestión de los empadronamientos de personas en situaciones especiales (grave exclusión social, personas sin hogar que residan en la calle, etcétera).

e) Otras consideraciones que se juzguen convenientes en relación con el asunto suscitado, si así se ve pertinente”.

Además, esta institución se dirigió también a la Federación Navarra de Municipios y Concejos para que informara acerca de los siguientes extremos:

“a) Si la Federación ha tenido conocimiento de que algunos de los supuestos expresados en el punto 2 se puedan estar produciendo en algún municipio navarro.

b) Si, en el caso de que así sea, se ha llevado a cabo algún análisis o reflexión sobre las posibles actuaciones a implementar al respecto.

c) Si se tiene conocimiento de que existan diferentes criterios y/o interpretaciones para la aplicación de la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autónoma y Local, en los diferentes municipios de la Comunidad Foral.

d) Si, en el caso de que así sea, se ha planteado la posibilidad de consensuar una aplicación homogénea para todos los municipios asociados, en aras a facilitar el empadronamiento como primer paso para poder acceder al ejercicio de otros derechos esenciales para la ciudadanía y evitar también desigualdades de índole territorial.

e) Otras consideraciones que se juzguen convenientes en relación con el asunto suscitado, si así se ve pertinente”.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió diversos informes desde las respectivas áreas competentes. En primer lugar, desde el área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, se indicó, en relación a los requisitos o documentos que exige el ayuntamiento para proceder al empadronamiento de personas que así lo soliciten, lo siguiente:

“Los mismos son los recogidos en la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autónoma y Local.

En los casos expresados en el expediente en los que los propietarios de las viviendas o los titulares de un contrato de alquiler niegan la autorización para que otras personas que residen en el domicilio puedan empadronarse en el mismo, y en aplicación del último párrafo del punto 2.3 de la citada resolución, se invita al interesado a solicitar su alta de oficio, y desde el servicio se realiza una comprobación de este hecho, bien a través de un informe de Policía Municipal, bien enviando una carta certificada al interesado, considerando que su recepción es indicio suficiente de su residencia.

Por su parte, en los casos de personas en situaciones especiales o de dificultad social, son los Servicios Sociales del ayuntamiento quienes valoran, en aplicación del punto 3.3 de la citada resolución, su situación particular, y en su caso realizan el informe pertinente para su empadronamiento en la sede de la unidad de barrio o del servicio correspondiente”.

Por otro lado, desde el área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte, en primer lugar, se dio respuesta al apartado b), indicando que no se manejan otros criterios, instrucciones y/o instrumentos que los establecidos en la normativa vigente, y concretamente, disponía que se aplica el punto 3.3 de la Resolución de 17 de febrero de 2020, antes mencionada.

También se dio respuesta al apartado d) que disponía: “Los órganos que intervengan en la gestión de los empadronamientos de personas en situaciones especiales (grave exclusión social, personas sin hogar que residan en la calle, etcétera)”, informando que desde los Servicios Sociales se atiende a estas personas en situaciones especiales, siendo los profesionales de las Unidades de Barrio y Programa de Alta exclusión que atienden el caso, los que elevan el informe sobre la situación/antecedentes de la persona afectada a los respectivos Responsables Técnicos de Programa. Éstos, desde la aplicación de la norma indicada en el párrafo anterior, autorizan o no dicho empadronamiento.

Por último, desde el área de Seguridad Ciudadana, en relación sobre si se han recibido denuncias por casos de extorsión o exigencia de cantidades económicas para acceder al empadronamiento o por la negativa del titular de la vivienda a efectuar dicha inscripción, se informó que, desde Policía Municipal, el Inspector adscrito a Policía Judicial realizó una búsqueda de posibles denuncias interpuestas por los motivos expresados en la queja, con resultado negativo.

La Federación Navarra de Municipios y Concejos por su parte, remitió el correspondiente informe en el que se daba respuesta a las diversas peticiones de información. En relación con el punto a) se informó que la Federación no tenía conocimiento de que las situaciones descritas se estuvieran produciendo. Por otro lado, en relación con el punto c), en cuanto a la existencia de diferentes criterios y/o interpretaciones, se indicó lo siguiente:

“En relación con esta cuestión y sin perjuicio de que la citada Resolución recoge las instrucciones técnicas sobre la gestión del Padrón Municipal y abarca cuestiones diversas, sí que se ha constatado dificultad para interpretar el concepto de habitualidad al que hace referencia la consideración general número 3, en concreto, a la hora de proceder al empadronamiento de las personas sin techo.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un “domicilio ficticio” en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes.

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las siguientes:

- Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración Pública o bajo su coordinación y supervisión.
- Que los responsables de estos Servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar.
- Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que debe figurar en la inscripción padronal con referencia en el callejero municipal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba en esa dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública.
- En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del propio Servicio, la del Albergue Municipal, la del punto geográfico concreto donde ese vecino suele pernoctar, etc.

Evidentemente, para practicar este tipo de inscripción no es necesario garantizar que la notificación llegará a su destinatario, sino simplemente que es razonable esperar que en un plazo prudencial se le podrá hacer llegar”.

Esta dificultad ya se ha puesto en conocimiento del Consejo de Empadronamiento del que formamos parte, concretamente a la Delegación Provincial del mismo”.

También, en el referido informe se incluye la respuesta al punto c), en lo referente a consensuar una aplicación homogénea para todos los municipios asociados, en el que se indica que:

“La dificultad anterior referida a la interpretación del criterio de la habitualidad de residencia en el municipio en aquellos casos señalados entendemos que debe ser en todo caso realizada por parte de quien ostenta la competencia que no es otro que la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística. Los municipios tienen atribuida la competencia de la formación, actualización, revisión y custodia del Padrón municipal si bien conforme a las normas aprobadas por el organismo correspondiente del Ministerio de Economía y Hacienda.

Así, la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local en el artículo 17 dispone que corresponde al Consejo de Empadronamiento “proponer la aprobación de las instrucciones técnicas precisas para la gestión de los padrones municipales” correspondiendo su aprobación a la Presidencia del INE.

Por tanto, se trataría en todo caso, de que por el organismo competente se aclarase dicho criterio con el fin de que todos los municipios españoles actuaran de forma homogénea y coordinada”.

Finalmente, el informe concluye indicando lo siguiente:

“En aras a obtener un criterio de actuación claro y uniforme por parte de todos los municipios sería adecuado obtener respuesta por quien ostenta la competencia.

En este sentido, se solicita que su institución al amparo de la coordinación que existe con el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales se dirija a la misma, máxime teniendo en cuenta que las dudas

surgen de una norma de competencia estatal con la finalidad de que se dicte ese criterio demandado que venga a solventar las dudas existentes.”

A la vista del contenido de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente remitir estos a las asociaciones, colectivos y entidades que actúan en el ámbito social, y concederles un plazo de diez días hábiles para que, en caso de considerarlo conveniente, formularan cualquier cuestión que consideraran de interés. Por ello, se remitió los informes a las siguientes entidades: Traperos de Emaús; Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social; Comedor solidario Paris 365; Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri Laguntza; Fundación Lantxotegi (Asociación para la Promoción Personal y sociolaboral-Lantxotegi Elkartea); Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG); Haziak (Asociación de ayuda para menores tutelados a la hora de su independencia); ONG Médicos del Mundo Navarra; Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa; Cruz Roja Navarra; Comisión Española de Ayuda al Refugiado – CEAR.

En contestación, se recibieron dos escritos de alegaciones, el primero por parte de la ONG Médicos del Mundo Navarra y el segundo por otras seis entidades sociales (Paris 365, Asociación Lantxotegi Elkartea, Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri Laguntza, Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG), Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa y Oxfam Intermon) de forma conjunta, que, en líneas esenciales, vinieron a ratificar lo denunciado, indicando que el empadronamiento es una de las barreras más habituales para el acceso a derechos esenciales para la ciudadanía (salud, vivienda, educación, etc.) así como para el acceso a diferentes servicios (como pueden ser los Servicios Sociales).

En relación con los informes recibidos desde las diferentes áreas del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña o desde la Federación Navarra de Municipios y Concejos, las diferentes entidades, aclaran que *“las personas titulares de derechos no denuncian las situaciones de venta del padrón o extorsión debido al miedo a tener represalias que desemboquen en el desahucio, la violencia física o moral o la denuncia de la situación administrativa irregular que ostentan”* y denuncian que los ayuntamientos, a pesar de no tener claro el controvertido término *“habitualmente”* antes mencionado, no hayan solicitado la interpretación de dicho criterio *“dejando la puerta abierta a todo tipo de discriminaciones”*.

A la vista de todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra estimo oportuno dar traslado de los escritos de alegaciones remitidas por las diferentes entidades sociales al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y solicitarle información complementaria acerca de los siguientes extremos:

“a) Informe sobre los casos de empadronamiento por la vía a que se alude en el informe del Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud (denominada como *“alta de oficio”*), referente a los supuestos en que propietarios de viviendas o titulares de contratos de alquiler niegan la autorización a los solicitantes. Interesa conocer el número de empadronamientos materializados por esta vía en cada uno de los siguientes años: 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

b) Informe sobre cuántas personas han sido empadronadas en la sede o sedes del servicio social municipal (unidad de barrio u otra unidad de servicios sociales). Interesa conocer el número de empadronamientos producidos en dichas sedes en cada uno de los siguientes años: 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

c) Informe sobre cuál es el periodo que considera el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a efectos de entender verificada la *“habitualidad”* de la residencia en el municipio determinante del empadronamiento (días o meses de permanencia exigidos para proceder a la inscripción) y cómo se comprueba o certifica dicha residencia. Interesa disponer asimismo del documento (instrucción, circular o similar) que sustente el criterio aplicado.

d) En relación con lo señalado en el apartado d) del informe del Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte (órganos intervinientes en el empadronamiento de personas en situaciones especiales):

- Que se informe más detalladamente acerca de los órganos, unidades administrativas y cargos intervinientes para verificar situaciones de residencia de personas sin domicilio (unidades de barrio, programa de alta exclusión, responsables técnicos de programa, etcétera) y de su función en el análisis de los casos, así como del concreto procedimiento que se sigue (valoración inicial, propuesta de empadronamiento, autorización, etcétera). En particular, que se informe cuáles son los programas cuyos responsables intervienen para autorizar el empadronamiento.

- Que se indiquen las causas en que, emitido y elevado informe favorable por parte de los profesionales de las unidades de barrio y del programa de alta exclusión, el empadronamiento puede ser denegado por el respectivo responsable técnico de programa.

- Que se indique qué vía de impugnación o recurso tienen los interesados ante la no emisión del informe inicial por el profesional de la unidad de barrio o del programa de alta exclusión que conoce el caso, y ante la no autorización por parte del responsable del programa correspondiente en supuestos en que aquel informe sea elevado. Asimismo, que se informe si se entrega a los interesados un documento denegatorio y si se les comunica sobre la citada vía impugnatoria.

- Que se aporte una copia de la documentación que conste en la entidad local acerca de los casos en que se haya emitido informe inicial por parte del profesional de la unidad de barrio o del programa de alta exclusión y el empadronamiento no haya sido autorizado por el responsable del programa. Interesa conocer los casos referidos al año 2022.

e) Si así se ve pertinente, puede asimismo el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña formular las consideraciones que estime procedentes acerca de lo manifestado en los escritos de las entidades sociales que se adjuntan”.

En respuesta a esta última petición se recibieron dos informes por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, uno del Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte, y otro del Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud.

En el informe del Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte, se recoge lo siguiente:

“En lo referido a los servicios sociales, hago constar:

Con respecto al punto c), en el Ayuntamiento de Pamplona, no obra ninguna instrucción en relación a determinar la temporalidad que sujeta la habitualidad, dejando a juicio profesional la valoración del arraigo y el conocimiento fehaciente del caso, aspecto que también se recoge en la normativa de empadronamiento.

Para que los servicios sociales puedan tener suficientes constancias documentales y/o testimoniales, resulta difícil estandarizar plazos, ya que dependerá de muchos factores vinculados a la intervención. Internamente estamos trabajando programáticamente la temporalización del arraigo que defina la habitualidad y nos hemos reunido en este sentido con la Federación de Municipios y Concejos, Políticas Migratorias y Derechos Sociales, al fin de poder concretar el desarrollo de la instrucción.

También hemos elevado esta situación a la comisión de Atención Primaria, donde están representados todas las áreas de Navarra (entidades locales) y el departamento de Derechos Sociales con la idea de establecer unos estándares que permita una interpretación uniforme a nivel autonómico y que no sea discrecional de cada entidad local.

En lo referido al punto d):

- Que se informe más detalladamente acerca de los órganos, unidades administrativas y cargos intervinientes para verificar situaciones de residencia de personas sin domicilio (unidades de barrio, programa de alta exclusión, responsables técnicos de programa, etcétera) y de su función en el análisis de los casos, así como del concreto procedimiento que se sigue (valoración inicial, propuesto de empadronamiento, autorización, etcétera). En particular, que se informe cuáles son los programas cuyos responsables intervienen para autorizar el empadronamiento.

Cuando obra una solicitud de padrón de los profesionales de atención primaria, estos valoran la situación y si finalmente deciden tramitar el padrón, debe mediar autorización de su responsable programático. Las causas de la denegación del trámite de esta solicitud, se motivaría por no entender que existan cumplimientos normativos. No hay constancias de casos tramitados por profesionales de base denegados por responsables.

- Que se indiquen las causas en que, emitido y elevado informe favorable por parte de los profesionales de las unidades de barrio y del programa de alta exclusión, el empadronamiento puede ser denegado por el respectivo responsable técnico de programa.

Como yo se ha indicado, no hay constancia de casos tramitados por profesionales de base y que hayan sido denegados por Responsables de Programa.

- Que se indique qué vía de impugnación o recurso tienen los interesados ante la no emisión del informe inicial por el profesional de la unidad de barrio o del programa de alta exclusión que conoce el caso, y ante la no autorización por parte del responsable del programa correspondiente en supuestos en que aquel informe sea elevado. Asimismo, que se informe si se entrega a los interesados un documento denegatorio y si se les comunico sobre lo citada vía impugnatoria.

No hay constancia de denegaciones, como ya se ha indicado anteriormente. En todo caso las denegaciones se realizarían conforme procedimiento administrativo.

- Que se aporte una copia de la documentación que conste en la entidad local acerca de los casos en que se haya emitido informe inicial por parte del profesional de la unidad de barrio o del programa de alta exclusión y el empadronamiento no haya sido autorizado por el responsable del programa. Interesa conocer los casos referidos al año 2022.

Ya se ha contestado indicando que no hay constancia”.

El Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, remite el siguiente informe:

“Con respecto al punto a), no disponemos de datos desgregados de solicitudes de alta de oficio referidas a supuestos en que propietarios de viviendas o titulares de contratos de alquiler niegan la autorización a los solicitantes.

Los expedientes de alta de oficio incluyen esos casos, junto a otros como personas que no tienen documentación justificativa de la residencia en la vivienda (viviendas ocupadas, extravío de títulos de propiedad, viviendas propiedad de personas fallecidas...), personas con movimientos padronales reiterativos, en que debemos comprobar la residencia efectiva, viviendas con numerosas personas empadronadas, etc.

Con respecto al punto b), la siguiente tabla indica el número de personas que se han empadronado en unidades de barrio y otros locales de servicios sociales:

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022
PERSONAS EMPADRONADAS	25	33	58	95	138

Con respecto al punto c), la habitualidad de la residencia en el municipio, en el caso de las personas sin hogar, debe ser determinado por los servicios sociales que informen al respecto”.

Además, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de que el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia estaba realizando un estudio sobre la problemática del empadronamiento, en el marco del Plan Operativo 2023 del Plan de Acogida a personas migrantes de Navarra 2021-2022. Por ello, se dirigió a dicho departamento solicitando que, una vez finalizado el estudio, pudiera trasladarle el contenido del mismo y las conclusiones alcanzadas, así como, en caso de estimarlo pertinente, formular otras consideraciones acerca del asunto suscitado. El mencionado Departamento comunicó que el estudio se encontraba a falta de determinadas actuaciones para su culminación.

A la vista de los informes y los escritos remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

El empadronamiento, además de una obligación, en cuanto prueba ordinaria de la residencia efectiva en un municipio, se erige en la práctica en vía u obstáculo para el ejercicio de diferentes derechos esenciales por parte de los ciudadanos y ciudadanas (acceso a la prestación sanitaria, acceso a prestaciones sociales básicas, acceso a la escolarización, ejercicio del derecho a la vivienda, etcétera), derechos por los que esta institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha de velar ante las Administraciones públicas. La falta de empadronamiento, por lo tanto, en la medida en que puede dificultar sobremanera la prueba de la residencia ante las Administraciones públicas, que tienden a exigir el documento oficial correspondiente, puede afectar de forma directa y negativa al disfrute de los derechos de los afectados.

En relación con esta cuestión, por la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, se dictaron instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Dichas instrucciones contienen criterios de empadronamiento en situaciones especiales, con la voluntad de favorecer el acceso al padrón en estos casos en los que, existiendo situaciones de residencia habitual, no son las ordinarias, por concurrir circunstancias de exclusión o de falta de una vivienda. En tal sentido, se recoge:

“Empadronamiento en infraviviendas y de personas sin domicilio. Como se ha indicado anteriormente, el Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón.

Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el

caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un «domicilio ficticio» en los supuestos en que una persona que carece de techo reside habitualmente en el municipio y sea conocida de los Servicios Sociales correspondientes.

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las siguientes:

- Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración Pública o bajo su coordinación y supervisión.
- Que los responsables de estos Servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar.
- Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que debe figurar en la inscripción padronal con referencia en el callejero municipal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba en esa dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública.

En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales: la dirección del propio Servicio, la del Albergue municipal, la del punto geográfico concreto donde ese vecino suele pernoctar, etc.

Evidentemente, para practicar este tipo de inscripción no es necesario garantizar que la notificación llegará a su destinatario, sino simplemente que es razonable esperar que en un plazo prudencial se le podrá hacer llegar”.

Estos criterios son reflejo de la naturaleza del Padrón Municipal, registro administrativo destinado a recoger la realidad residencial de las personas, independientemente de otras circunstancias.

En referencia al modo de acceder al Padrón, es habitual y ordinario que, en principio, juegue un papel relevante la acreditación de un título de ocupación de una vivienda enclavada en el territorio municipal (propiedad o alquiler), lo que otorga peso o incidencia a la voluntad de la persona que sea propietaria del inmueble.

En tal contexto, y dado que, como se ha reflejado, el Padrón puede constituir la “llave” para el ejercicio de derechos reconocidos o el acceso a prestaciones, es dable, particularmente en situaciones de exclusión social o de riesgo de los interesados, que se den casos como los denunciados por las entidades sociales, de veto (puede que, por diversas razones, al titular no le interese que aflore un arrendamiento) o, incluso, de chantaje o extorsión (puede prevalerse de su posición para obtener un beneficio ilícito, condicionando su manifestación de voluntad favorable al empadronamiento).

Más allá de que tales actuaciones sean perseguibles por otras vías, entendemos que, en lo posible, el ayuntamiento competente (el de Pamplona/Iruña, en este caso) debe tener una actitud proactiva en el reflejo de las realidades residenciales, que impida o reduzca el peso de la voluntad del propietario, de forma que la misma no sea plenamente determinante.

En este sentido, en principio, parecería adecuada la vía que se señala en los informes municipales para casos en que se manifiesta la negativa de la parte propietaria, denominada “alta de oficio”, según la cual se instaría al interesado a solicitarla y se procedería a la inscripción padronal previa comprobación de la realidad residencial por los servicios municipales. Sin embargo, se ha informado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que no constan datos desagregados de estas situaciones de veto por parte de la persona propietaria, pues la referida vía se utiliza también para otros casos de dificultades probatorias de la residencia.

A la vista de todo ello, considerando, además, que la actitud proactiva en la búsqueda de alternativas de acreditación de las realidades residenciales conecta con el deber de los poderes públicos de remover los obstáculos que impidan a los ciudadanos y ciudadanas la igualdad real y efectiva, así como el pleno disfrute de sus derechos, vemos pertinente que se potencie la citada vía, con vistas tanto a que se reflejen dichas realidades, como, siquiera indirectamente, a evitar o minimizar conductas abusivas como las relatadas.

Por otro lado, se ha venido a expresar que la falta de un criterio definido acerca del periodo exigido para verificar el requisito de “habitualidad” de la situación residencial genera o puede generar situaciones discriminatorias o arbitrarias para unos u otros ciudadanos, lo que afectaría especialmente a personas “sin techo” o en infraviviendas.

A este respecto, en el informe del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, se indica que no existe una instrucción a este respecto y que quedaría a juicio de cada profesional la valoración del arraigo y el conocimiento del caso, sin que puedan estandarizarse los plazos. No obstante ello, se señala que se está trabajando en la temporalización del arraigo y que, a tal fin, se han mantenido reuniones de trabajo con los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra competentes en las materias migratoria y de derechos sociales, así como con la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Esta última entidad ha venido a manifestar en su informe que, en relación con esta noción de habitualidad, sería conveniente una mayor definición por parte en las instrucciones del Instituto Nacional de Estadísticas relativas al Padrón.

En referencia a esta cuestión, esta institución, aun reconociendo la dificultad para predeterminar de forma taxativa el tiempo preciso para que se verifique la circunstancia de habitualidad, ve pertinente formular las siguientes consideraciones:

a) A fin de procurar garantizar una cierta coherencia de las decisiones adoptadas en el ámbito interno municipal, es razonable que se fijen unos criterios o parámetros temporales de referencia (máxime cuando, como sucede en el caso Pamplona/Iruña, pueden actuar diferentes unidades y profesionales, en base a una división territorial o funcional), sin perjuicio de que no se cierre la posibilidad de apreciar circunstancias excepcionales en casos debidamente motivados.

b) Y, por otro lado, habida cuenta de ese papel relevante del empadronamiento para el ejercicio de derechos de los interesados, ha de orientarse a que los casos de duda se resuelvan en sentido favorable para estos, es decir, procediendo a la inscripción, y sin exigencia de tiempos de permanencia excesivos. Entendemos que es de todo punto preferible una inscripción padronal errónea que la omisión de una inscripción debida, por lo que las dudas han de resolverse en el sentido más favorable para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

Además, en la determinación de tales criterios o parámetros de referencia, podría ser conveniente propiciar la participación de las entidades sociales que actúan en el ámbito de la exclusión social, en cuanto son también especialmente conocedoras de la problemática y realidades que afectan a estas personas en situaciones de dificultad.

Según obra en los informes municipales, como se ha apuntado, no consta registro de los supuestos de “alta de oficio” en los casos en que existe oposición de los propietarios al empadronamiento. Tampoco constan casos de denuncias de extorsión o de veto por parte de propietarios para acceder a dicho empadronamiento. Ni se han registrado denegaciones de inscripciones propuestas por los profesionales de los servicios sociales de base, a pesar de que en el procedimiento se prevé la intervención de los responsables de programa correspondientes.

Entendemos que es posible que parte de este tipo de situaciones a los que nos hemos referido y, en algunos casos, de trabas indebidas para el acceso al padrón, denunciadas por las entidades sociales, se puedan producir en un ámbito ajeno a los registros administrativos, pero consideramos que, a fin de diagnosticar esta realidad social, podría ser conveniente realizar un mayor esfuerzo en esta documentación.

En esta línea, parece razonable que se registren las demandas de empadronamiento que se formulen por los interesados, incluso aunque las mismas sean planteadas de manera no formalizada ante los profesionales de los servicios sociales, así como las denegaciones o atenciones de tales demandas que se produzcan, ya sea en los propios servicios sociales de base (profesionales de las unidades de barrio) o en otras instancias (responsables de programas). Y, asimismo, que, en caso de producirse denegaciones, las mismas sean motivadas y se indique a los interesados las vías de impugnación para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Teniendo esto en cuenta, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno dirigir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña las siguientes recomendaciones:

“Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en relación con el empadronamiento de personas en situaciones de exclusión que carecen de vivienda o residen en infraviviendas, o que padecen vetos o condicionamientos indebidos por parte las personas propietarias de viviendas o habitaciones alquiladas, que:

a) Procure alternativas para los casos en que dichos propietarios impidan o condicionen indebidamente el empadronamiento de personas, con vistas a favorecer este y a reflejar la realidad residencial, siendo proactivo en la utilización de la denominada “alta de oficio”, sin perjuicio de la correspondiente comprobación municipal.

b) En su ámbito interno, y sin perjuicio de buscar también la coordinación con otras entidades, trabaje en la elaboración de unos criterios o parámetros generales para proceder al empadronamiento en situaciones especiales, en casos de personas sin vivienda o en infraviviendas, procurando la coherencia y la no discriminación en la toma de decisiones, contando para ello con la participación de las entidades sociales que atienden a personas en exclusión. Y que, en casos que puedan resultar dudosos, se resuelva a favor del empadronamiento de los interesados, con vistas a procurar garantizar sus derechos.

c) Valore adoptar medidas para procurar contar con un mayor grado de documentación y registro de las situaciones referidas (demandas de empadronamiento, negativas, constancia de impedimentos de las personas propietarias, utilización de vías alternativas al empadronamiento con autorización de las mismas, etcétera) y que, en todo caso, las denegaciones, de producirse, se formalicen expresamente, por escrito y con indicación a los interesados de las vías impugnatorias correspondientes”.

En contestación a dichas recomendaciones, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente escrito:

“La Dirección de Área de Gestión de Personas, en nombre de todas las Direcciones de Área del Ayuntamiento de Pamplona afectadas por la actuación llevada a cabo por el Defensor del Pueblo y motivo de este escrito, analizado el escrito de esta Institución informa al respecto:

Recomendación a): Se acepta la recomendación. La comprobación municipal se realizará a través del envío de notificación certificada y/o visita de Policía Municipal al domicilio.

Recomendación b): Se acepta la recomendación. Para su cumplimiento, se ha creado un grupo de trabajo, integrado por profesionales de las Áreas de Servicios Sociales y Gestión de Personas (Padrón), con el objetivo de establecer criterios o parámetros generales para proceder al empadronamiento en situaciones especiales. Propuesta que se elevará al órgano decisorio del Ayuntamiento de Pamplona.

Recomendación c): Se acepta la recomendación. Para su cumplimiento, el grupo de trabajo, señalado en el punto anterior, trabajará para elaborar un circuito entre las Áreas afectadas, con el fin de lograr el registro y notificación a los interesados, con indicación de las vías impugnatorias correspondientes, de aquellas demandas de empadronamiento denegadas”.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra, consideró aceptadas las recomendaciones formuladas, dando por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto. Si bien, habida cuenta de las medidas que se indicaron que se tomarían por el mencionado Ayuntamiento, solicitó que cuando las mismas fueran materializadas se informara de ellas, a fin de verificar el cumplimiento de lo recomendado y la efectividad de tales medidas anunciadas.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió la siguiente contestación:

“La Dirección de Área de Gestión de Personas, en nombre de todas las Direcciones de Área del Ayuntamiento de Pamplona afectadas por la actuación llevada a cabo por el Defensor del Pueblo y motivo de este escrito, analizado el escrito de esta Institución, esta dirección informo aceptando las recomendaciones propuestas.

En cumplimiento de las mismas, el Ayuntamiento de Pamplona está trabajando en diferentes vías.

- o A nivel técnico hemos creado un grupo de trabajo conformado por diferentes servicios sociales de base de otros municipios, entidades sociales y la FNMC para poner en común criterios en relación a la intervención con personas de Alta Exclusión, entre los que se abordará el tema del empadronamiento en servicios públicos. Es un tema que debemos evaluarlo desde una perspectiva más amplia porque lo que se regule en este municipio puede ser tomado como referencia por el resto de municipios. También puede condicionar a Gobierno de Navarra, en el marco de sus prestaciones autonómicas. Por esta razón, este tema también se abordará posteriormente con Gobierno de Navarra ya que es un tema que condiciona la intervención social y hay que velar porque exista coherencia interadministrativa en los marcos de intervención y valorar el impacto en todos los sistemas.
- o Se está trabajando internamente por parte de dos servicios de atención primaria, programa de incorporación y servicio de alta exclusión, para que desde su experiencia acumulada en la intervención con este colectivo establezca un estándar de itinerario con esta población, que luego pueda ser matizado en cada intervención en función del juicio de cada profesional, pero que sirva de guía en la intervención.
- o Internamente se está trabajando, por parte de personal técnico del Área de Servicios Sociales, para que desde su experiencia acumulada en la intervención con este colectivo establezca un estándar de itinerario con esta población, que luego pueda ser adaptado en cada intervención en función de la valoración técnica del profesional de referencia.

- A fin de dar cumplimiento a la normativa existente desde servicios sociales se interviene desde hace tiempo para constatar el arraigo en nuestra ciudad de las personas que así lo precisan. No obstante, el acceso al empadronamiento es una normativa que afecta a los diferentes municipios de Navarra, no únicamente a Pamplona. En este sentido desde esta Entidad Local se ha trasladado a la FNMC para de forma conjunta poder consensuar criterios objetivos y homogéneos para todo el territorio de la Comunidad Foral.

Definir el criterio de habitualidad de forma conjunta y cumplir todos los municipios este aspecto es clave para que no se den situaciones de discriminación con las personas que residen en los diferentes territorios.

- Por otra parte, se quiere conformar un grupo de trabajo interno municipal, donde esté representado padrón municipal y servicios sociales, que ayude a interpretar la instrucción de padrón y a definir un procedimiento que aúne la valoración técnica y el procedimiento de concesión/no autorización de padrón, así como de todos los tramites derivados de el mismo para dar garantías a las personas que lo demandan. No obstante, tal y como se ha señalado anteriormente esta cuestión no puede depender únicamente de nuestro municipio, sino que las directrices y criterios tienen que ser homogéneos para toda la Comunidad Foral.
- Desde el mes de septiembre, ante solicitudes de alta de oficio, por no autorizar el titular del contrato de arrendamiento, el empadronamiento de personas que vivían en el domicilio, se envía carta certificada a todas ellas para comprobar la residencia efectiva de los interesados”.

A la vista de este último escrito remitido por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el Defensor del Pueblo de Navarra ratificó el cierre de las actuaciones.

6.2.3. Actuaciones de prevención de acoso escolar.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

A raíz de una denuncia pública, esta institución tuvo conocimiento de que una familia de un niño de 10 años habría denunciado el acoso escolar sufrido por el mismo en un colegio de Pamplona/Iruña. Según se relataba, la madre acudió a la Policía Nacional tras la hospitalización de su hijo por trastornos de la conducta alimentaria, que derivarían del acoso escolar padecido, que se concretaría en insultos y vejaciones de otro alumno, relacionados con la forma física del afectado.

La Policía Nacional dio traslado a la Fiscalía de Menores, para la instrucción del caso, y el centro escolar, que tuvo conocimiento días atrás del suceso, se reunió con la madre y puso en marcha el protocolo de acoso escolar.

Sin perjuicio de las actuaciones de la Fiscalía de Menores o, eventualmente, judiciales que pudieran llegar a haber sobre el asunto, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, que se centró en el funcionamiento del servicio público y, de esta forma, solicitó al Departamento de Educación lo siguiente:

“a) Que remita la documentación que conste sobre el caso aludido (tanto en los servicios centrales del Departamento, como en el propio centro escolar donde curse estudios el alumno afectado).

No interesa a esta institución conocer los datos personales que obren en el expediente, por lo que procede anonimizar los mismos.

b) Que informe sobre las denuncias de casos de acoso escolar que consten en el Departamento, habidas en los cursos 2021/2022 y 2022/2023, relatando las actuaciones llevadas a cabo o, en su defecto, remitiendo los expedientes que correspondan a las mismas.

c) Que informe sobre los protocolos o instrumentos previstos para prevenir o reaccionar ante casos de acoso escolar, remitiendo la documentación que los sustente.

d) Que informe sobre los mecanismos de coordinación establecidos para prevenir o detectar estos casos de acoso, así como de los órganos administrativos que intervienen.

e) Otras consideraciones que se juzguen convenientes en relación con el asunto suscitado, si así se ve pertinente”.

El Departamento de Educación remitió un primer informe en el que se recogía lo siguiente:

“- La información y el seguimiento del caso de (...) que desde la asesoría de convivencia se está desarrollando, Expediente del caso (Anexo 1)

- Los datos que constan en la asesoría de convivencia del departamento atendidos en este tema son:

TEMAS NEGOCIADO	2021-22	2022-23
Acoso	67	19
Ciberacoso	12	8

Las actuaciones que se realizan dependen de cada caso en concreto. Cada caso es único y cada actuación es diferente. *Grosso modo*, se comparten las orientaciones que se suelen asegurar cada vez que se interviene en casos de acoso (Anexo 2).

- Las herramientas que se utilizan con mayor frecuencia para el diagnóstico, más allá del protocolo (Anexo 3), suelen ser el método Pikas (Anexo 4) o el Sociescuela.

Posteriormente, se recomienda todo tipo de dinámicas que refuercen al grupo y favorezcan la cohesión grupal (hay muchas y muy variadas y se suelen ir cambiando dependiendo de la edad).

El Programa Laguntza es una buena herramienta para trabajar el buen trato y el bienestar emocional en los niños/as y niñas.

- Respecto a la coordinación, la primera se debe realizar con el Servicio de Inspección Educativa que siempre debe ser conocedora de la apertura del protocolo.

Se suele acudir a los centros conjuntamente para trazar entre ambas partes un plan de intervención. La Asesoría de convivencia hace un seguimiento del caso hasta que sea necesario y el objetivo es que el centro sea autónomo en poder llevar a cabo el plan trazado con la ayuda de la asesoría de convivencia”.

Recibidos el informe y la documentación anexa, la institución vio pertinente solicitar información complementaria sobre los siguientes extremos:

“a) Que se informe acerca de la formación que se imparte en los centros educativos, públicos o concertados, referente al acoso escolar y a su protocolo. Interesa, en particular, que se informe acerca de los colectivos a los que se dirige la formación, de los profesionales que la imparten (no interesan sus datos personales), de los tipos de cursos o actividades formativas impartidas, de sus características generales y duración, de los materiales formativos utilizados, u otros elementos que se consideren relevantes.

b) Que se informe acerca de la función de detección y registro de casos que se realiza en los centros y, en su caso, en el Departamento de Educación.

En el informe recibido se expone que, en 2021/2022, en la Asesoría de Convivencia del Departamento de Educación constan atendidos 67 casos de acoso y 12 casos de ciberacoso, y que, en 2022/2023, los casos atendidos son 19 y 8, respectivamente. Recientemente, el Departamento de Educación dio cuenta de un amplio estudio realizado en Navarra sobre acoso escolar presencial y tecnológico (bullying y cyberbullying). Entre las conclusiones más relevantes del mismo, se destacaba que en el último año un 48,4% del alumnado navarro había sufrido una o más conductas de bullying presencial, ya sea físico, verbal, social o psicológico, y que un 35,2% había sufrido una o más conductas de cyberbullying. No obstante las realidades a que obedecen unos y otros datos pueden no ser homogéneas, interesa a esta institución que se explique cómo se gestiona la detección y registro de casos (vías de detección de casos, profesionales y órganos que intervienen en la función de detección y registro de casos, coordinación entre los centros y el Departamento de Educación en este ámbito, si existen casos registrados únicamente en los centros y que no son comunicados al Departamento, si existen casos registrados en el Departamento de Educación y que no constan en los centros, u otros elementos que se consideren relevantes)”.

En contestación a esta última solicitud se remitió, por el Departamento de Educación, el siguiente informe:

“a) Acerca de la formación que se imparte en los centros educativos, públicos o concertados, referente al acoso escolar y a su protocolo.

Desde la Asesoría de Convivencia estos son los cursos ofertados e impartidos:

TEMAS	Nº Participantes
Educación emocional laguntza. infantil y primaria. primer año de pilotaje	900
Educación emocional laguntza. infantil y primaria. segundo año de pilotaje	560
Educación emocional laguntza. secundaria	0
Coaching y supervisión para el bienestar docente	0
Implantación del plan de ciberconvivencia	37
Protegiendo la salud mental del alumnado. intervención en crisis.	8
Análisis de convivencia	4
Mediación	21
De los planes de convivencia a los planes para la convivencia	0
Gatazkek kudeatzeko oinarritzko baliabideak	47
Educación emocional y gestión de los conflictos en el aula	0
Proceso de transformación de nuestro patio	0
Prevención del discurso de odio. formación agentes antirumores	0
Estrategias para educar en positivo	0
Aprendizaje y servicio solidario	0
Autoconocimiento y bienestar emocional	0
Escucha y activa y habilidades de comunicación	0
Gure emozio bizipenak (ikastetxeak)	5
Disciplina positiva (centros)	36
Emoherramientas (centros)	45
Supervisión y detección de mejora en la comunicación con las familias (centros)	100
La regulación emocional (centros)	72
Educación emocional y bienestar docente. (centros)	61
TOTAL	1.896

En paralelo estaría toda la formación del Plan Director de Convivencia en la que intervienen los distintos agentes de colectivos de seguridad de la Comunidad y del Estado.

Hay que tener en cuenta que los centros educativos seleccionan de manera autónoma su Plan de formación en la que participa todo el Claustro. Dentro de los temas más solicitados está la mejora de la Convivencia escolar.

b) Respecto a la función de detección y registro de casos que se realiza en los centros y, en su caso, en el Departamento de Educación.

Tal y como viene recogido en el Decreto Foral 47/2010 de 23 de agosto que recoge los derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros docentes no universitarios públicos y privados concertados refleja el procedimiento ante casos perjudiciales contra la convivencia. El caso de acoso se considera "gravemente perjudicial" y desde el momento de una posible situación la protección del alumnado víctima es prioritario.

Se inicia el protocolo de acoso con un equipo de profesorado y /o alumnado que recogen la información pertinente y observan durante el periodo acordado las distintas situaciones que vive la víctima.

Desde el primer momento esta información se comunica al Servicio de Inspección Educativa del Departamento que acompaña en todo el proceso.

En alguno de los casos se solicita a la Asesoría de Convivencia su participación”.

A la vista de los informes y documentación anexa que se remitió por el mencionado Departamento, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

La Ley Orgánica de Educación, ya en su artículo 1, relativo a los principios del sistema educativo, alude al acoso escolar y al ciberacoso, como una realidad a evitar y ante la que debe reaccionarse. También, en otros artículos de la norma, contempla esta problemática: en el artículo 102, referente a la formación permanente del profesorado; en el artículo 121, donde se señala que el proyecto educativo del centro integrará la prevención del acoso y del ciberacoso escolar; en el artículo 124, en el que se dispone que se regularán protocolos de actuación frente a indicios de acoso escolar; o en la disposición adicional cuadragésima primera, en la que se exige la integración en los currículos de contenidos referentes a la prevención del acoso. Asimismo, la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, también es sensible a esta problemática, estableciendo, al referirse al derecho a la educación (artículo 20), que el departamento competente en esta materia, para prevenir y corregir cualquier situación de acoso y violencia entre los niños, niñas y adolescentes, deberá realizar diversas actuaciones, a las que se alude en el propio precepto (apartado séptimo). Por otro lado, también prevé, al referirse a las actuaciones de prevención del sistema (artículo 64), el desarrollo de programas con personal cualificado en los centros escolares para el control y erradicación del acoso escolar que sufren las niñas, niños y adolescentes.

Igualmente se refiere a este grave problema del acoso escolar el Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra.

En este contexto, que viene a poner de manifiesto la particular relevancia y atención que merece el acoso escolar -por su especial y directa afección negativa a los derechos más elementales de los niños y niñas y, en particular, a su dignidad y a su derecho a la integridad física y moral-, esta institución considera que la Administración educativa debe redoblar esfuerzos para combatir esta grave problemática.

En esta línea, a la vista de los protocolos, criterios de actuación y demás información que se nos han facilitado, vemos pertinente, por un lado, que se refuerce la formación del profesorado y del resto del personal que atiende a los alumnos y alumnas, de tal modo que se procure asegurar que todo el personal que ejerza la función educativa cuente con herramientas suficientes para desempeñar adecuadamente tanto la labor de detección de casos como, si así procede, la gestión de las mismos conforme a los protocolos establecidos o la comunicación a otros órganos más especializados.

En relación con esta formación específica, entendemos exigible que la misma se reciba de forma obligatoria por el conjunto del personal docente y que atienda a los menores, y en todos los centros, por la vinculación que puede tener con la salvaguarda de los derechos de los alumnos y alumnas, sin perjuicio de que el alcance o intensidad pueda modularse en función del desempeño específico. La información facilitada a este respecto (cursos ofertados e impartidos y número de asistentes, en algunos casos con nula participación) ofrece dudas en cuanto al alcance real y efectivo de dicha formación en el conjunto del personal.

Por otro lado, y aunque vinculado también a lo anterior, parece aconsejable analizar e implantar medidas adicionales para mejorar la función de detección y registro de casos de acoso. Los datos ofrecidos por el Departamento de Educación apuntan a un número de casos relativamente bajo (67 casos de acoso, por ejemplo, en 2021/2022, si bien se trataría de los que constan en la asesoría de convivencia y la participación de esta se deduce que no concurre en todos los supuestos). En todo caso, como también ha quedado reflejado en un reciente estudio difundido por el Departamento de Educación, los datos de casos de acoso referidos por los menores son significativamente más elevados. Más allá de que la comparación no sea, probablemente, homogénea, estas diferencias tan elevadas pueden apuntar a lo necesario de mejorar, como se ha expuesto, las funciones de detección y registro de casos de acoso escolar en los centros educativos y en el Departamento de Educación.

Por ello, en línea con lo apuntado, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló las siguientes sugerencias:

“a) Sugerir al Departamento de Educación que, en relación con la problemática del acoso escolar, se refuerce la formación del profesorado y del resto del personal que atiende a los alumnos y a las alumnas, de tal modo que se procure asegurar que todo el personal que ejerza la función educativa cuente con herramientas

suficientes para desempeñar adecuadamente tanto la labor de detección de casos como, si así procede, la gestión de los mismos conforme a los protocolos establecidos o la comunicación a otros órganos más especializados.

b) Sugerir al Departamento de Educación que analice e implante medidas adicionales para mejorar la función de detección y registro de casos de acoso escolar”.

En contestación a dichas sugerencias, el Departamento de Educación remitió el siguiente escrito:

“- Somos conscientes de la problemática y se están redoblando los esfuerzos para combatirla.

- Entendemos la necesidad de formar a los profesionales para favorecer la prevención y detección de conductas contrarias a la convivencia y al acoso, así como el aporte de herramientas que ayuden a la gestión de los conflictos.

- Que debemos redoblar las colaboraciones con otras organizaciones y recursos especializados.

- Entendemos que debemos desarrollar mecanismos que nos aporten datos objetivos en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo en los casos de acoso o actitudes perjudiciales para la convivencia en los centros educativos.

- Entendemos la necesidad de establecer cauces que apoyen a los centros y a las familias en el abordaje de esta casuística, para dar respuestas ajustadas y herramientas de gestión.

- Ya se está procediendo, en reuniones interdepartamentales, a abordar cómo trabajar en los centros escolares la prevención, detección y gestión del acoso, ciberacoso y actitudes gravemente perjudiciales para la convivencia”.

Atendiendo a la respuesta remitida por el mencionado Departamento, el Defensor del Pueblo apreció que en la misma no se relacionaban ni concretaban medidas o acciones que el Departamento tuviera previsto adoptar e implantar en referencia a los aspectos suscitados en las sugerencias y, por ello, se solicitó al mismo que completara la respuesta a las sugerencias, señalando las medidas o acciones concretas a desarrollar.

En contestación, el Departamento remitió el siguiente informe:

“- Se ha procedido a la publicación de la Orden Foral 99/2023, de 26 de octubre, del Consejero de Educación, por la que se inicia el procedimiento para la elaboración del proyecto de Decreto Foral por la que se regula la Convivencia del Alumnado en los Centros Educativos de la Comunidad Foral de Navarra.

- Se ha participado en la elaboración del documento publicado por doña (..), “Indicadores para evaluar y mejorar la convivencia escolar”, financiado e impulsado por el Ministerio de Educación, Formación profesional y Deportes.

- Se forma parte del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.

- Actualmente se está ofreciendo formación sobre Círculos Restaurativos como forma de trabajo ante la resolución de conflictos con la colaboración de doña (..).

- Se están diseñando futuras formaciones sobre acoso.

- El presente curso finaliza el pilotaje del Programa Laguntza y se ofrecerá el próximo curso la posibilidad de entrar en el programa a 15 centros por curso.

- Continuamos trabajando con el programa Sioescuela, a través del cual conocemos la realidad de los centros en cuanto a convivencia”.

De esta forma, apreciando las medidas o acciones concretas acerca de la problemática suscitada, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptadas las sugerencias formuladas y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.4. Falta de local para la asociación Apoyo Mutuo.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

A principios de 2023, los medios de comunicación publicaron diversas noticias acerca del posible cese, a partir del mes de junio, de la actividad de la asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, por no disponer de un local. Según se señalaba, la entidad, que trabaja desde hace diez años en Pamplona/Iruña y que ha

ayudado a más de 781 familias y de 3.000 personas, debería abandonar su sede, ubicada en el barrio de la Rochapea de Pamplona/Iruña, en el edificio IWER, sin que existiera un local previsto para el traslado.

Se relataba que, hace más de año y medio de entonces, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña habría informado a la entidad de la posible ubicación en otro local municipal, pero que ello no había sido materializado. Se explicaba que, en la actual ubicación del edificio IWER, se va a construir una residencia de ancianos, apartamentos, un supermercado, una plaza, etcétera, y que la empresa constructora ha requerido el abandono de aquel. Ello va a provocar que diversas entidades, entre ellas Apoyo Mutuo, se vean obligadas a reubicarse y abandonar un barrio con elevados índices de pobreza. Se da cuenta de los graves efectos negativos que esta situación puede tener para familias y personas en situación de vulnerabilidad, ya que el trabajo de Apoyo Mutuo viene a paliar la insuficiencia del servicio que se presta desde la Administración a estas personas.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Derechos Sociales, a fin de que informaran sobre esta problemática y acerca de las medidas previstas al efecto. En particular, se solicitó que se indicara si estaba contemplada alguna medida para facilitar un local alternativo a la asociación Apoyo Mutuo y posibilitar la continuidad de su importante actividad social.

El Departamento de Derechos Sociales remitió un informe en el que se recogía lo siguiente:

“Con carácter previo, se considera oportuno realizar la siguiente consideración relativa a las relaciones entre la administración y las organizaciones de la sociedad civil o tercer sector, contexto en el que se lleva a cabo la relación entre la asociación Apoyo Mutuo – Elkarri Laguntza y el Departamento de Derechos Sociales:

Como muy bien conoce esa Institución, la actividad de la administración gira en torno a tres categorías: actividad de policía, actividad de fomento y actividad de servicio público. Aun teniendo en consideración la crisis de las categorizaciones dogmáticas tradicionales que afectan a esta segmentación de la actividad pública, esta clasificación sigue siendo aceptable en la medida que expresa una graduación de menos a más del protagonismo de la administración y su correlación con el de los particulares.

Las relaciones entre las entidades del tercer sector social y la administración, están básicamente centradas en la actividad de fomento y en la actividad de servicio público. En la primera de ellas, la administración juega un papel de orientar, fomentar o incentivar la actividad de los particulares hacia objetivos que se consideran preferentes o de interés general; mientras que, en la segunda, la administración dirige y se responsabiliza de la prestación de ciertos servicios públicos y o bien lo hace con medios propios o acude a la contratación pública.

En la actividad de fomento, el instrumento jurídico básico es la subvención, regulado por la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones. En el artículo 17 establece que el procedimiento ordinario de concesión es en régimen de concurrencia competitiva, salvo que, en casos debidamente justificados, el Gobierno de Navarra autorice el régimen de evaluación individualizada; así mismo el apartado 2 del mismo artículo establece que podrán concederse de forma directa subvenciones en tres supuestos: por contar con una línea presupuestaria nominativa en la Ley Foral de Presupuestos General de Navarra, por ser de obligado cumplimiento por una norma de rango legal o con carácter excepcional se excluya la posibilidad de acceso de cualquier otro interesado. En definitiva, la norma prevé como procedimiento ordinario la concurrencia competitiva puesto que es el que mejor se ajusta a la libre concurrencia y acceso a los fondos públicos puestos a disposición para orientar, fomentar incentivar una actividad hacia objetivos preferentes o de interés general; siendo el resto de procedimientos excepciones al procedimiento ordinario. En todos los casos, para obtener la condición de beneficiario de la subvención las entidades deben encontrarse en la situación que fundamenta la concesión de la subvención o en las que concurren las circunstancias previstas en las bases reguladoras y en la convocatoria; es en estas bases reguladoras donde la administración debe definir el objeto y finalidad de utilidad pública o social a que va encaminada la subvención.

El Departamento de Derechos Sociales en el ejercicio de su función de garantizar el derecho a la inclusión social reconocido por la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, realiza tanto la actividad de fomento como la de servicio, contando para ello con las organizaciones del tercer sector, entre otras entidades.

En cuanto a la actividad de fomento cuenta con varias convocatorias en concurrencia competitiva abiertas a todas las entidades sociales que en nuestra Comunidad realizan acciones de promoción de la inclusión social y socio-laboral; estas convocatorias están dirigidas a la realización de proyectos o programas de intervención, pero no a la cobertura de los gastos corrientes o de funcionamiento de las entidades ya que la exigencia de una determinada capacidad técnica y operativa se presume que se tiene para poder concurrir, pero sobre todo en los baremos de valoración se mide esta capacidad y trayectoria, así como su alineación

con las prioridades departamentales. En definitiva, el interés público que estas líneas de subvenciones tienen es la realización de actividades de promoción de la inclusión social.

Excepcionalmente, se cuenta con subvenciones directas por existir líneas presupuestarias nominativas, pero al margen de la excepción del principio de publicidad y concurrencia, estas subvenciones están también alineadas con la finalidad de promover la realización de actividades presuponiendo la capacidad técnica y operativa de las entidades beneficiarias de estos procedimientos excepcionales.

En el caso que nos ocupa, las relaciones entre la entidad mencionada y el Departamento se enmarcan exclusivamente en la función de fomento, accediendo a subvenciones a través de la línea excepcional de subvenciones nominativas vía enmienda parlamentaria, con la siguiente trayectoria:

Año 2020. Concurren a la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para proyectos en el área de inclusión social y de promoción social de grupos más vulnerables con el proyecto "Mejora alimentaria infantil e higiénica ante COVID-19".

Se deniega la solicitud porque el proyecto no reúne los requisitos establecidos en la Base 4. a) Ser adecuados a los objetivos y finalidades contenidos en la Base 1ª de esta Convocatoria y entender que el proyecto tendría mejor encaje en otras convocatorias públicas del ámbito de la protección a la infancia y las familias.

Año 2021. Subvención nominativa con un proyecto de actividades variadas que configuran la globalidad de la entidad: Acogida, Centro de reparto de alimentos, ropero y muebles de segunda mano, vivienda (para jóvenes migrantes y hogares monomarentales), apoyo escolar a menores, huerta...

Firma de convenio y concesión de 30.000,00€

Año 2022. Reciben dos subvenciones nominativas:

Proyecto de acompañamiento en vivienda para jóvenes migrantes no acompañados. Mayo de 2022: Firma de convenio y concesión de 10.000,00€

Proyecto de Mejora de instalaciones (reforma y adecuación en local cedido para traslado de centro de reparto). Mayo de 2022: Firma de convenio y concesión de 40.000,00€

En noviembre de 2022 solicitan ampliación del plazo señalado en el convenio para la justificación (dic 2022). Se admite y se resuelve ampliación de dicho plazo hasta diciembre de 2023, y se firma la modificación del convenio.

Con fecha 11 de diciembre de 2022 la entidad comunica que no va a ser posible el alquiler del local que contemplaban reformar con la subvención concedida por lo que comunican su voluntad de reintegrar la misma. Desde la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías se emite y envía carta de pago por el importe concedido (40.000,00). Con fecha 20 de diciembre de 2022 la entidad presenta justificante de haber abonado los 40.000,00€

Año 2023. La entidad recibe dos subvenciones nominativas:

Proyecto de acompañamiento en vivienda para jóvenes migrantes. Pendiente firma de convenio (previsiblemente a lo largo de mayo de 2023). Concesión de 20.000,00€

Proyecto de centro de reparto de alimentos y otros productos de primera necesidad a familias migrantes. Pendiente firma de convenio (previsiblemente a lo largo de mayo de 2023). Concesión de 20.000,00€.

Para la gestión de estas subvenciones la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías mantiene constantes reuniones de seguimiento y apoyo a la entidad".

Por su parte, en el informe del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, se señala:

"Se ha recibido en Dirección de Hacienda notificación sobre actuación de oficio del Defensor del Pueblo en relación con la publicación en prensa de noticias acerca del posible cese de la actividad de la asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, por no disponer de un local.

El Ayuntamiento de Pamplona viene apoyando la actividad de esta asociación desde hace muchos años, y, en lo que respecta a la cesión de inmuebles, competencia de la Dirección de Hacienda-Patrimonio, se ha materializado en la cesión de un local y 9 viviendas.

1.- ACTUACIONES MUNICIPALES YA REALIZADAS

LOCAL CEDIDO

En 2015 se aprobó, por resolución de Concejalía delegada de servicios generales de 28 de mayo, la cesión provisional por un periodo de 6 meses, de un local de propiedad municipal en Buztintxuri, para destinarlo a la actividad de la entidad. Posteriormente el 12 de abril de 2017 se aprobó, por resolución de Concejalía delegada de economía local sostenible, la cesión de un local de 250 metros cuadrados. El 1 de diciembre de 2020 se prorrogó esta cesión (Resolución de Concejalía delegada de servicios generales) por un periodo de 5 años. La asociación dispondrá de este local, en los términos regulados en la misma, hasta el 30 de noviembre de 2025.

VIVIENDAS CEDIDAS

En 2019 la Concejalía delegada de ciudad habitable y vivienda aprobó, con fecha 29 de mayo, un convenio entre el Ayuntamiento de Pamplona y la asociación cuyo objeto era la puesta a su disposición de viviendas para acogida de personas en situación de emergencia habitacional. El plazo de vigencia máximo es de 5 años.

Tras la firma del convenio, y vinculadas al mismo, se han aprobado sucesivas cesiones gratuitas de 9 viviendas de propiedad municipal: 4 viviendas por resolución de Concejalía delegada de economía local sostenible el 14 de junio de 2019; 2 viviendas por resolución de Concejalía delegada de servicios generales de 16 de mayo de 2021; 3 viviendas por resolución de Concejalía delegada de servicios generales de 10 de febrero de 2022.

2.- NUEVAS NECESIDADES

Además de las gestiones que se han realizado directamente desde Alcaldía, desde Patrimonio se han organizado varias visitas a locales municipales con representantes de la asociación. En este sentido desde Hacienda-Patrimonio consideramos encauzada la posible solución transitoria al problema planteado.

Esperamos que la información aportada le sea de utilidad, completando en todo caso la información publicada que, a todas luces, consideramos ha sido parcial”.

Posteriormente a la recepción de dichos informes, la Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza comunicó que, tras la publicación de la noticia a la que antes se ha hecho referencia, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña les había ofrecido la posibilidad de acceder a un local en Buztintxuri (calle Sainz de Oiza), que ellos aceptarían. No obstante, la cesión estaba todavía pendiente.

Durante la tramitación de esta actuación, se publicaron noticias acerca del notable aumento de personas “sin techo” en Pamplona, tras un caso de desalojo de una nave situada junto a la estación de ferrocarril. Se ha señalado, citando fuentes municipales, que Pamplona no tiene capacidad para atender las necesidades actualmente existentes, solicitando la implicación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como que ambas administraciones se han citado para una reunión en la que abordar esta problemática.

En este contexto, y apreciando que la Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza desempeña un papel muy relevante en la atención a dicho colectivo de personas, entendemos de todo punto aconsejable que se preste a dicha entidad el apoyo necesario, de forma que pueda continuar con su actividad y, en particular, si se consume el riesgo de pérdida de su actual local ubicado en la Rochapea, que se le facilite una alternativa similar y en plazo.

Todo ello sin perjuicio de las medidas que sean pertinentes respecto a la problemática de atención al citado colectivo y del refuerzo de las dotaciones o servicios públicos correspondientes.

Teniendo esto en cuenta, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, que, en su respectivo ámbito de actuación, presten a la Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza el apoyo necesario para que pueda continuar con su actividad de atención a personas en situación de exclusión y, en particular, si se consume el riesgo de pérdida de su actual local, que se le facilite una alternativa similar y en plazo. Todo ello sin perjuicio de las medidas que sean pertinentes respecto a la problemática de atención al citado colectivo y del refuerzo de las dotaciones o servicios públicos correspondientes”.

En contestación a dicha sugerencia, el mencionado Departamento remitió un informe en el que expone lo siguiente:

“Como ya se informó en el anterior escrito, el Departamento en su función de garantizar el derecho a la inclusión social, realiza tanto la actividad de fomento como la de servicio, contando con las organizaciones del tercer sector. En esta línea de fomento cuenta con diferentes convocatorias en concurrencia competitiva abiertas a todas las entidades que realizan actuaciones de promoción de la inclusión social y socio-laboral

dirigidas a la realización de proyectos o programas de intervención, pero no a la cobertura de gastos corrientes o de funcionamiento de las entidades.

Es decir, en las convocatorias de subvención sí se contemplan como financiables el alquiler de inmuebles, gastos corrientes y gastos indirectos de la actividad de los proyectos que desarrolla la entidad y que son objeto de subvención, pero no los gastos propios de la entidad o su actividad al margen de los proyectos objeto de subvención.

A todo ello se une el hecho que este Departamento no dispone de locales que pudiera ceder a entidades del tercer sector”.

Además de lo anterior, en el mismo informe se detallaba las actuaciones que se han realizado respecto a la problemática de atención al colectivo de personas sin hogar y del refuerzo de las dotaciones o servicios públicos correspondientes.

Por su parte el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en contestación a dicha sugerencia remitió un informe en el que expone lo siguiente:

“Desde el Ayuntamiento de Pamplona aceptamos la recomendación. Insistimos en que la Asociación dispone de un local de propiedad municipal de 250 metros cuadrados en situación de cesión. Se ha recibido y está en tramitación una petición de la entidad de ampliación del plazo de cesión de dicho local”.

Sin embargo, esta institución no apreció que se adoptaran medidas conformes con la sugerencia formulada y, concretamente, con el objetivo de que se procurase una alternativa al local al que se refería la actuación (edificio IWER). El local al que se aludía en el informe municipal sería otro distinto a aquel cuya eventual pérdida determinó lo publicado y la actuación subsiguiente de esta institución, y se vendría utilizando para fines diferentes a los del local ubicado en el edificio IWER. Asimismo, la citada asociación informó a esta institución, que la pérdida del local referido se había consumado, sin disponerse de una alternativa adecuada para realizar la actividad que en el mismo se venía realizando.

A la vista de todo ello, y atendiendo a la manifestación de aceptación de la Resolución emitida trasladada por la entidad local, se solicitó al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña un informe complementario, en el que se actualizara la respuesta y se concretaran las medidas que, en su caso, se adoptarían conforme a lo sugerido o, en su defecto, las razones para no hacerlo.

En este sentido, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente un escrito que habían llegado a un acuerdo por el cual se les cedía parcialmente la Escuela Infantil de la Rotxapea y revertían el local de 250 m² que tenían cedido.

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptadas las sugerencias formuladas y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.5. Merma de enfermeras en centros de Mayores.

Materia: Bienestar social.

Administraciones destinatarias: Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Salud.

En abril de 2023 se publicó un artículo de la secretaria y de dos vocales del Colegio Oficial de Enfermería de Navarra en el que venían a expresar su preocupación por la evolución de la atención sanitaria en residencias de mayores. Se expresaba la existencia de 76 centros de atención residencial sociosanitaria con plazas de mayores, la mayoría de ellos con conciertos con la Administración de la Comunidad Foral. Los usuarios de dichos centros, según se señalaba, en su mayoría, son personas con edad avanzada y altas necesidades de cuidados sanitarios y, en muchos casos, precisan de un seguimiento y valoración continua de enfermería, lo que determina que elijan ordinariamente centros con presencia de personal de enfermería. Se exponía que las condiciones de los centros y los ratios de profesionales vienen determinados por los conciertos, acuerdos y licitaciones que el Departamento de Derechos Sociales lleva a cabo con diferentes entidades, en función del tipo de centro, número de plazas y nivel de dependencia.

Se señalaba que el nuevo acuerdo marco “Open House” para plazas residenciales de mayores supuso un incremento del 25% de las plazas concertadas. En tal contexto, se indicaba que al Colegio de Enfermería de Navarra se remitieron quejas que alertaban de la disminución del número de enfermeras contratadas, reducción que ampararía el citado acuerdo marco “Open House”. Se señalaba que el colegio solicitó información sobre los datos de contratación, tanto al Departamento de Derechos Sociales, como al Departamento de Salud, sin recibir respuesta.

Se explicaban en el escrito las dificultades que inciden en la contratación de enfermeras, que obedecen, principalmente, a tres causas: escasez de enfermeras en el mercado laboral, acentuada en periodos vacacionales; ratios de enfermeras insuficientes para cubrir las necesidades asistenciales de las personas residentes, que se traduce en una excesiva carga de trabajo, que hace poco atractiva la profesión y que merma la calidad del servicio; y condiciones laborales sensiblemente desfavorables respecto a las del sector público.

Se señalaba que la carencia de enfermeras en estos centros está generando que en algunas residencias se soliciten estos cuidados a los centros de salud correspondientes, que pueden cubrir una demanda de atención puntual, pero que no pueden realizar esta función con la continuidad que demanda la situación de estas personas. Como consecuencia de ello, el servicio queda sin cubrir o se presta por personal no cualificado, lo que pone en riesgo la calidad de la atención y la seguridad de los residentes. Se reivindicaba el papel necesario del personal de enfermería en estos centros de mayores para garantizar una atención adecuada y se viene a solicitar que se adopten medidas para que las residencias puedan seguir contando con este personal.

Asimismo, en línea con la solicitud de información antes referida, se pedía que el Departamento de Derechos Sociales hiciera públicas estas contrataciones relacionadas con el sistema "Open House" y facilitara el listado de residencias con las que se han concertado plazas y la ratio de enfermeras que se indica en esos contratos.

Finalmente, se solicitaba información tanto a dicho Departamento, como al Departamento de Salud, sobre la estrategia adoptada para asegurar una correcta atención a los residentes, evitando la sobrecarga de los equipos de atención primaria y las derivaciones a urgencias o a ingresos hospitalarios.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar información al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Salud sobre la problemática que se venía a denunciar.

El Departamento de Derechos Sociales remitió el siguiente informe:

"a) Las ratios de atención por personal con titulación de enfermería previstos por la normativa vigente respecto a los centros residenciales de personas mayores, sean públicos, privados o concertados.

La norma actual que regula las ratios de personal es el Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril, de modificación del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, y del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, y por el que se aprueban los servicios sociosanitarios para la atención integral social y sanitaria y la Cartera de servicios de políticas migratorias.

Esta norma establece que, "en los centros residenciales para personas mayores, excepto aquellos que atienden exclusivamente a personas no dependientes, el personal de enfermería deberá ser como mínimo un 0,02 de personal equivalente/persona usuaria/año, incluyendo en su caso el de farmacia" (se entiende por personal equivalente el número de horas de atención anuales/jornada anual). Y establece, así mismo, que para los centros psicogeriátricos, la ratio de personal de enfermería será de un 0,08 de personal equivalente/persona usuaria/año.

En su disposición adicional sexta, el DF 92/2020 establece que "las personas o entidades titulares de los centros y servicios regulados en este decreto foral, que se encuentren en funcionamiento a la entrada en vigor y ya dispongan de autorización de funcionamiento, dispondrán de un plazo de 4 años, a partir de la citada fecha, para cumplir con lo dispuesto en esta norma, a excepción de las especificaciones materiales relativas a espacios y superficies de los centros contemplados en la misma".

El DF 38/2023 establece una modificación de la adicional sexta en relación a los plazos de adecuación de la normativa para cumplir lo acordado en el acuerdo de acreditación, modificación que afecta a las ratios del personal técnico de los centros residenciales cuyos mínimos se incrementan hasta 2029, pero no a las ratios de enfermería que no vienen especificados en dicho acuerdo.

"Disposición adicional sexta. Plazo de adecuación a la normativa.

Las personas o entidades titulares de los centros y servicios regulados en este decreto foral que forman parte del Catálogo de servicios legalmente previsto para las personas en situación de dependencia, que se encuentren en funcionamiento a la entrada en vigor de la adaptación al Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022 y

ya dispongan de autorización de funcionamiento deberán planificar la adecuación a las previsiones de este decreto foral en los respectivos plazos establecidos en el citado acuerdo.”

Además, el DF 92/2020, en su disposición transitoria tercera (que no se ha modificado), en relación a las ratios de enfermería en centros residenciales pequeños, establece que “El servicio del personal de enfermería en centros residenciales cuya capacidad sea inferior a 50 plazas y que no alcance el 50% de ocupación entre plazas públicas que se ofertan y PVS podrá recibirse desde la Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, previo acuerdo con el mismo y autorización de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas”.

b) Las ratios o las determinaciones incluidas respecto a dicho personal de enfermería en el acuerdo marco “Open House” al que se alude en el artículo.

El pliego de cláusulas técnicas del sistema de contratación abierto u “Open House” para la gestión de plazas residenciales, estancias diurnas, transporte y centro de día para personas mayores en la Comunidad Foral de Navarra, establece unas ratios mínimas de personal cuidador y técnico que los centros deben cumplir para acceder al mismo. No se exigen unas ratios mayores de personal de enfermería que las descritas en el DF 38/2023, pero si los centros disponen de mejores ratios, sí se tiene en cuenta para la determinación del módulo a abonar por la prestación del servicio.

El sistema de contratación “Open House” se ha diseñado con diferentes módulos de servicios que se cuantifican de forma independiente y con diferente intensidad, lo que define el precio del módulo a abonar a cada uno de los centros: un módulo asistencial que está formado por personal cuidador y técnico, un módulo de enfermería y un módulo de medicina. Para que los módulos de enfermería y medicina se contemplen como módulos independientes, deben alcanzar una ratio mínima definida. Si no se alcanzan dichas ratios, pero los centros disponen de estas figuras profesionales (con una menor dedicación horaria, por tanto), se contabilizan como personal técnico y engrosan el cómputo de personal técnico.

En relación al personal de enfermería, se establecen cuatro grupos-ratio, que también vienen definidos por el porcentaje de personas dependientes que haya en los centros (no se contempla módulo de enfermería para la categoría no dependiente):

% DEPENDENCIA	MIN RI	RII	RIII	RIV
<41%	14	24,5	35	45,5
>=41% - <51%	18,2	31,85	45,5	59,15
>=51% - <61%	22,2	38,85	55,5	72,15
>=61% - <71%	26,2	45,85	65,5	85,15
>=71% - <81%	30,2	52,85	75,5	98,15
>=81% - <91%	34,2	59,85	85,5	111,15
>=91% - <=100%	38,2	66,85	95,5	124,15

Las ratios están definidas en nº horas/persona usuaria/año

c) La relación de conciertos suscritos al amparo de dicho acuerdo marco, señalando las determinaciones incluidas respecto a las ratios de personal de enfermería.

Se adjunta anexo I con el listado de los conciertos suscritos, el número de horas de enfermería y el módulo al que se adscriben para el cálculo del precio.

Como se verá, son solo dos centros los que no cuentan con personal de enfermería propio. Hay otros 5 centros que sí cuentan con personal de enfermería, pero no con la ratio suficiente para que se tenga en cuenta para el pago independiente como módulo de enfermería.

d) Si, como viene a señalarse en el escrito, se han rebajado las exigencias de personal de enfermería respecto a las habidas con anterioridad a la aplicación del sistema “Open House” y, de ser así, la motivación de ello.

Ni en el acuerdo marco suscrito en 2019 ni en el actual sistema abierto de concertación "open house" se establecía como requisito para acceder a la licitación una ratio mínima de horas de enfermería, más allá de las exigidas en la normativa de autorizaciones vigente en cada momento.

Lo que sí ha cambiado es el requisito mínimo para considerar las horas prestadas como módulo independiente, y de esta forma abonar a los centros la inversión real que están realizando con la contratación de estas profesionales.

En el seguimiento del anterior acuerdo marco, se detectó ya la dificultad por parte de los centros residenciales para la contratación de personal de enfermería, dificultades que se vieron incrementadas durante el periodo de pandemia. Así mismo, las retribuciones que tenían que ofrecer a estas profesionales eran superiores al resto de técnicos del mismo nivel profesional, motivo por el cual se definió un módulo específico de enfermería (en el acuerdo marco anterior había un único módulo asistencial que englobaba a todos los profesionales de atención directa) que tenía en cuenta este coste y se redujo el número mínimo de horas a partir del cual se consideraba satisfecha la exigencia, con el fin de incentivar a los centros y responder a las dificultades de contratación con las que se encontraban.

e) Otras consideraciones que se juzguen convenientes en relación con el asunto suscitado y, en su caso, las medidas que se prevea adoptar acerca del mismo.

En primer lugar, señalar que los centros residenciales son los primeros interesados, y así lo manifiestan, en la contratación de personal de enfermería para la atención de las personas usuarias, y que en ningún caso la nueva licitación ha supuesto una justificación para no realizar las contrataciones necesarias.

La carencia de profesionales en este ámbito deriva, en primer lugar, de la dificultad generalizada para la contratación, también en los servicios sanitarios, incluso en la red pública. Sumado a ello, las inferiores condiciones retributivas, el hecho de no considerarse el tiempo trabajado con la misma ponderación que el realizado en el ámbito público para presentarse a oposiciones de la administración y el contenido del trabajo, son condiciones que no favorecen el interés de los y las profesionales de la enfermería por los centros de atención sociosanitaria en general, y en concreto los que atienden a personas mayores. Previamente a la pandemia ya existía un déficit estructural que se evidenciaba en la dificultad para cubrir los puestos de trabajo durante los periodos vacacionales, existiendo un claro trasvase de profesionales hacia el servicio navarro de salud.

Por otra parte, desde el Departamento de Derechos Sociales, entendemos que la atención sanitaria es una competencia del Departamento de Salud, y que las personas que viven en centros residenciales, independientemente de su gestión, tienen el mismo derecho que el resto de la ciudadanía a recibir una asistencia sanitaria pública de calidad. Los centros residenciales, a pesar de ser los domicilios de las personas usuarias, tienen unas características específicas que los diferencian de la estructura de un domicilio, fundamentalmente por concentrar un número importante de personas con dependencia y con problemas de salud, que requieren apoyos continuados tanto asistenciales como sanitarios. La organización de estos cuidados sanitarios es el reto que tenemos las administraciones para asegurar una atención de calidad a las personas residentes, siendo ineludible la implicación de los departamentos de salud en su prestación, bien de forma directa o bien a través de otras fórmulas como la coordinación sociosanitaria.

En relación con las medidas a adoptar, informar que:

- El pasado 25 de abril, la dirección de la ANADP mantuvo una reunión con las representantes del colegio de enfermería para tratar las causas de la falta de personal de enfermería en los centros residenciales. Ambas partes coincidíamos en las causas: condiciones salariales inferiores al sector sanitario, escasez de profesionales en todos los ámbitos con una fuga de las mismas desde los centros residenciales al sistema sanitario público, mayor carga de trabajo en los centros residenciales, menor reconocimiento profesional (p.ej. el tiempo trabajado no cuenta con la misma intensidad que el tiempo trabajado en el ámbito sanitario público) y menor reconocimiento social, incluso también entre el propio sector sanitario. Se ha instado al Colegio de Enfermería a promover este reconocimiento social de las profesionales que trabajan en el ámbito sociosanitario, poniendo en valor el trabajo que realizan y también su implicación y experiencia en el cambio de modelo de atención que se viene impulsando (atención centrada en la persona).

- El 4 de abril, la directora de la ANADP se reunió con el director de profesionales de Osasunbidea para trasladarle la posibilidad de modificar los baremos de acceso a plazas en las oposiciones pertinentes. Lo tuvo en cuenta para poder negociarlo en las mesas sectoriales correspondientes y modificar la normativa en su caso.

- Actualmente se está negociando el I convenio colectivo de dependencia. A lo largo de la negociación este punto no se ha tratado, pero en el momento en que se reanude la negociación, desde el Departamento de

Derechos Sociales se plantea una propuesta que pueda mejorar las condiciones laborales de las profesionales de enfermería en este ámbito y poder impulsar, así, la elección de esta opción laboral.

- Por último, se viene trabajando desde hace tiempo con el Departamento de Salud para definir un marco relacional entre los centros de atención primaria y los centros residenciales existentes en sus ámbitos geográficos, con el fin de acordar los estándares mínimos de coordinación que permitan asegurar la atención en los recursos sociosanitarios, sobre todo en aquellos momentos en los que existen dificultades para la cobertura de los puestos de enfermería en ambos ámbitos. Está previsto aprobar en la próxima comisión técnica Sociosanitaria (programada para el 9 de junio) el documento que describe dicho marco relacional”.

Por su parte, el Departamento de Salud informó de lo siguiente:

“Se solicita información al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Salud sobre la problemática que se viene a denunciar y, en particular, en lo que concierne al Departamento de Salud, solicita se le informe sobre:

a) Si se ha detectado en centros de salud de atención primaria una mayor necesidad de atención por parte de personal de enfermería a usuarios de centros residenciales de mayores que la prestada antes de la implantación del sistema “Open House”, como viene a denunciarse por el colegio profesional.

b) Si se ha abordado la problemática denunciada con el Departamento de Derechos Sociales, señalando los aspectos tratados y, en su caso, las medidas previstas.

En lo relativo a la primera cuestión, las zonas básicas de salud de atención primaria en las que se ubican residencias con menor ratio de personal de enfermería sufren sin duda una sobrecarga añadida, más agudizada, si cabe, cuando la residencia no dispone de este personal.

El inicio de esta situación no está relacionado con la implementación del nuevo sistema “Open House”, si bien es cierto éste ha evidenciado el problema. La dificultad para la cobertura de este perfil profesional se viene dando desde hace tiempo, de forma más llamativa en periodos vacacionales, habiendo aumentado exponencialmente en los últimos años, fundamentalmente desde el inicio de la pandemia Covid-19.

Es cierto que las nuevas normativas flexibilizan la presencia de este perfil profesional, lo que permite a los centros sociosanitarios la disminución progresiva de ratios en un perfil de difícil contratación.

Las personas usuarias de centros sociosanitarios residenciales de personas mayores, como bien dice el artículo, son personas con edad avanzada y con altas necesidades de cuidados sanitarios y, en muchos casos, precisan de un seguimiento y valoración continua de enfermería. Esta atención sí puede ser prestada por los profesionales de la zona básica de salud, al igual que se presta a cualquier persona con estas mismas necesidades a las que se atiende en su domicilio particular.

No obstante, la atención de enfermería en estos centros difiere de la atención que se presta en los domicilios, en muchos aspectos:

En primer lugar, la labor de enfermería de los centros residenciales es esencial, no solo por la labor propia de las competencias de su perfil profesional, sino por la labor que realizan en la organización de la atención sanitaria en la residencia, el trabajo en equipo y la coordinación del equipo multidisciplinar, la comunicación entre cuidadores y profesionales de la zona básica o la información y apoyo a los familiares, entre muchas otras funciones añadidas.

Y, en segundo lugar, la asunción de responsabilidades y el seguimiento de la evolución de estos pacientes, que en los domicilios particulares son asumidos por familiares del paciente, tras su formación y capacitación por los profesionales sanitarios, se dificulta sobremanera en los centros que no disponen de enfermería, ya que no se asegura la continuidad de cuidados recomendados por los enfermeros y enfermeras de la zona básica que atienden al usuario/a de la residencia.

Todo ello dificulta en gran medida la atención sanitaria de la zona básica, repercutiendo en la carga de trabajo de sus profesionales.

En lo relativo a la segunda cuestión, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, considera conveniente y necesario la presencia de profesionales de enfermería en los centros residenciales sociosanitarios, por los motivos descritos en los párrafos anteriores. Se ha abordado esta cuestión en repetidas ocasiones a lo largo del tiempo con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP), como responsable de la gestión de la cartera de servicios y recursos necesarios para la atención a las personas dependientes y/o con discapacidad, del Departamento de Derechos Sociales.

En concreto y haciendo referencia a la última reunión de la Comisión Técnica de Atención Sociosanitaria, mantenida por responsables del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y del Departamento de Derechos Sociales, el día 14 de marzo de 2023, en el punto 4º del orden del día se trató el tema de la “Atención Sanitaria en residencias”. Desde la Gerencia de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se trasladó la preocupación por la carencia de personal de enfermería en algunas residencias, acordándose la revisión por parte del Departamento de Derechos Sociales de esta situación.

Asimismo, se acordó impulsar un grupo de trabajo formado por profesionales de ambos departamentos, que ya estaba elaborando un documento base para la coordinación entre los Centros de Salud y los Centros residenciales.

Dicho documento contendrá líneas estratégicas basadas en buenas prácticas, para la coordinación y el trabajo conjunto. Una vez elaborada la propuesta para la coordinación, se elegirán zonas básicas, en las que ya se está trabajando en esta línea, para probarlo, mejorarlo y validarlo de cara a la aplicación en toda la Comunidad Foral, incorporando así la participación y opinión de los profesionales de ambos sistemas que deben implementar el trabajo coordinado.

Este grupo de trabajo se reunió por segunda vez el día 29 de marzo de este año y continúa trabajando para lograr este objetivo a la mayor brevedad posible.”

A la vista de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

El artículo 2 de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, establece los objetivos esenciales de las políticas sociales, entre los que se encuentran, los de “promover la autonomía personal, familiar y de los grupos” (letra b) y “atender las necesidades derivadas de la dependencia” (letra f).

El artículo 6 de dicha ley foral reconoce una serie de derechos a las personas destinatarias de los servicios sociales, en general.

Y el artículo 8 dispone que, además de los derechos anteriores, las personas que sean usuarias de centros residenciales tienen una serie de derechos y específicos, entre ellos el previsto en el apartado 1, letra d):

“Derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado”.

De dicho derecho se deriva, por lo que aquí interesa, que los usuarios de centros residenciales tienen derecho a recibir atención sanitaria, en función de sus necesidades personales.

Se colige que se trata de un derecho de atención sanitaria reconocido por su condición de usuarios de centros residenciales y no tanto por su condición de ciudadanos en general, pues, de entenderse esto último, ninguna virtualidad específica tendría el precepto, en la medida en que es indiscutible que, con arreglo a la legislación sanitaria ordinaria, también cuentan con el correspondiente derecho.

Y, en virtud de tal especificidad, se concluye que se trata de un derecho exigible en el marco de la relación de sujeción especial propia del servicio residencial y, por tanto, ante quien sea responsable o titular del mismo.

La Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, aprobada por Decreto Foral 69/2008, viene a corroborar lo anterior. En tal sentido, el servicio de atención residencial para personas mayores, tanto si se recibe como prestación garantizada (apartado C6, Anexo I), como si se recibe a título de prestación no garantizada (apartado B7, Anexo II), lleva aparejada la atención médica y de enfermería (esta misma atención se prevé también en el caso de otros servicios de la cartera que cabe considerar afines).

Sentado lo anterior, a juicio de esta institución, para proteger de forma adecuada ese derecho de atención sanitaria y, en concreto, la prestación de enfermería, se entiende que habría de exigirse a todos los centros que ofrezcan el servicio residencial contar con enfermero o enfermera, con independencia de que se pueda modular la intensidad de la exigencia, sin eliminarse, en cuanto al tiempo de la prestación en función de factores como el número de usuarios o características de los mismos.

Consideramos, además, que esa exigencia debe establecerse con independencia del carácter público, privado o concertado del centro, de la circunstancia de que sus usuarios reciban o no ayudas públicas, o de su condición o no de personas en situación de dependencia, pues se está ante un derecho que, entendemos, corresponde a todas las personas usuarias de servicios residenciales sometidos a la legislación de servicios sociales, y que se vincula también a la prevención de la propia situación de dependencia.

En tal sentido, no vemos adecuado que la disponibilidad de tal servicio pueda dispensarse en función de la escasa dimensión del centro o del porcentaje de usuario con derecho a plaza concertada o a prestación pública, o del hecho de que el centro pueda atender exclusivamente a personas que actualmente no son dependientes, como podría colegirse de determinadas disposiciones del decreto foral que se cita en el informe del Departamento de Derechos Sociales.

La exigencia de disponibilidad del servicio de enfermería en el centro no supone que no pueda, y deba, haber una coordinación con la Administración sanitaria y, más concretamente, con el servicio de salud de la zona que corresponda, cuya atención también podrá demandar el usuario en determinadas circunstancias; pero, ello no obstante, no consideramos que esta atención específica deba recaer en exclusiva en tales centros sanitarios y su personal, habiendo, por lo razonado, de exigirse también a los titulares de centros residenciales.

Teniendo esto en cuenta, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Derechos Sociales lo siguiente:

“Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte las medidas pertinentes para garantizar que todos los centros residenciales de atención a personas mayores cuenten con servicio y personal de enfermería en grado suficiente, adaptando si fuera preciso la normativa reglamentaria y las licitaciones que correspondan”.

En contestación a dicha recomendación el Departamento de Derechos Sociales remitió el siguiente escrito:

“Como hace referencia, la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales señala en su artículo 8d relativo a los Derechos y deberes específicos de los usuarios de servicios residenciales que, tendrán “derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas, que comprenda una atención social, sanitaria, farmacéutica, educacional, cultural y, en general, de todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo adecuado”.

Sin embargo, de este artículo no se deduce, como concluye el Defensor, que la atención sanitaria a que tienen derecho las personas residentes se deba prestar necesariamente por personal propio de los centros residenciales, y los Tribunales ya se han pronunciado en varias ocasiones en el sentido de que el derecho al servicio no implica una forma concreta de prestarlo. Si atendemos al literal del artículo, y teniendo en cuenta que la atención sanitaria engloba no sólo las intervenciones de enfermería sino toda atención dirigida a cuidar la salud de la persona residente, tendríamos que inferir que los centros residenciales deberían contar con “todos” los recursos “sanitarios”, incluida por tanto toda la atención médica (también la especializada) necesaria para cubrir las necesidades personales, lo que se entiende fuera de toda lógica. Del artículo referenciado de la Ley de Servicios Sociales se desprende que todas las personas residentes tienen derecho a recibir una atención personalizada según sus necesidades, y desde los centros existe la obligación de facilitarla, bien con medios propios o ajenos.

Por otra parte, el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 28 de junio de 2022, publicado mediante resolución de 28 de julio en el B.O.E. de 11 de agosto de 2022, establece en su artículo decimotercero lo siguiente:

“A efectos de la estructura de servicios del sistema de salud, el centro residencial será considerado el domicilio habitual de las personas atendidas.

Se articularán las medidas necesarias para que ambos sistemas, social y sanitario, intercambien información y tengan acceso compartido a la historia clínica, el intercambio de información social, el acceso a recetas electrónicas, la gestión de pruebas complementarias, la interconsulta, la coordinación y revisión de casos, así como el uso de teleconsulta, el envío y recepción de análisis clínicos, la implantación de la tecnología que automatice procesos así como al registro de voluntades anticipadas de la Comunidad o Ciudad Autónoma.

La atención sanitaria pública se prestará desde los dispositivos de atención primaria de salud, a través de la atención especializada y hospitalaria y contará con la colaboración de profesionales sanitarios que puedan estar prestando servicios en los propios centros residenciales.

Las administraciones autonómicas o Administración que, en su caso, tenga la competencia, asegurarán que cada centro residencial acreditado disponga de un plan funcional de coordinación que elaborará conjuntamente con el sistema sanitario público que ostente la competencia correspondiente a la zona o área donde se ubique el centro, tanto para el nivel de la atención primaria como para la atención ambulatoria y hospitalaria.

Los centros de atención residencial que superen las 30 plazas acreditadas deberán contar con profesionales que realicen las funciones de coordinación y enlace con el sistema sanitario público y supervisión de las pautas de cuidados. Cuando el centro supere las 75 plazas, las funciones descritas deberán ser asumidas por personal sanitario según la definición de los artículos 2 y 3 de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. Para los centros residenciales de personas con discapacidad que no requieran de cuidados sanitarios especializados, este rol no será necesario.

Para los centros residenciales de titularidad pública, dicho personal sanitario podrá ser personal estatutario perteneciente al sistema de salud correspondiente si así se articula en el ámbito competencial autonómico.

Para atender las necesidades de cuidados de salud derivados del tipo de población que vive en los centros residenciales, será importante dotar de espacios y recursos suficientes para dar respuesta a las necesidades de atención al cuidado, en un marco que asegure la dignidad y el respeto a las personas.

(...)

Lo descrito anteriormente será objeto de propuesta por parte del Consejo Territorial al Pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud a los efectos de acordar e impulsar dicha atención coordinada”.

Señalar que dicho artículo decimotercero (relativo a la Coordinación para la atención social y sanitaria) fue redactado considerando el artículo 14 en el Anteproyecto de Ley por la que se modifican diversas normas para consolidar la equidad, universalidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud.

En estos momentos, los Departamentos de Derechos Sociales y de Salud, como ya se explicitó en la respuesta anterior, están trabajando conjuntamente para establecer los planes funcionales de coordinación que deben regir la relación de cada centro residencial con su centro de salud de referencia, planes que deben velar por el derecho de las personas usuarias de recibir una atención sanitaria de calidad, acorde a sus necesidades y, que permitan integrar los centros residenciales en la planificación sanitaria de cada zona básica de salud.

Compartiendo con el Departamento de Salud la afirmación de que los profesionales de enfermería en los centros residenciales realizan una labor de “organización de la atención sanitaria en la residencia, el trabajo en equipo y la coordinación del equipo multidisciplinar, la comunicación entre cuidadores y profesionales de la zona básica o la información y apoyo a los familiares, entre otras muchas funciones añadidas”, señalar que si bien, consideramos idóneo el profesional de enfermería para realizar dichas funciones, en ausencia del mismo, otros perfiles profesionales han tenido que ejercer estas funciones de coordinación, comunicación entre profesionales y apoyo a familiares que no son exclusivas de los profesionales sanitarios. De hecho, el acuerdo del Consejo Territorial referido, establece que exista dicha figura de coordinación en los centros de más de 30 plazas, y que en los de más de 75, dicha figura sí sea un profesional sanitario (no refiere específicamente que sea una profesional de enfermería).

No compartimos la afirmación del Departamento de Salud en la que dice “La asunción de responsabilidades y el seguimiento de la evolución de estos pacientes que, en los domicilios particulares son asumidos por familiares del paciente, tras su formación y capacitación por los profesionales sanitarios, se dificulta sobremanera en los centros que no disponen de enfermería ya que no se asegura la continuidad de cuidados recomendados por las enfermeras y enfermos de la zona básica que atienden al usuario/a de la residencia”.

Aun en los centros que no existe enfermería, los cuidados y atención recaen en personal con formación específica en Atención Sociosanitaria, que está preparado para seguir las pautas que proporcionen los profesionales sanitarios tanto o más que los familiares en los domicilios. Lógicamente, la existencia de un referente de enfermería en la residencia libera al profesional del centro de salud de tener que establecer dichas pautas.

Desde el Departamento de Derechos Sociales compartimos que sería idóneo poder disponer de una figura de enfermería en cada centro residencial, pero la realidad es que no se encuentran profesionales para cubrir dichos puestos. La respuesta a este déficit no puede provenir únicamente desde el Departamento de Derechos Sociales, y además de las medidas adoptadas por dicho Departamento y que ya se comentaron en el informe previo, es necesario adoptar medidas conjuntas con el Departamento de Salud para que las personas residentes en centros no vean reducidos sus derechos ante la falta de profesionales. Del mismo modo, sería necesario definir qué se entiende por “personal de enfermería en grado suficiente”, y cómo se palía en situaciones de déficit sistémico de profesionales, como la actual.

Por todo ello, este Departamento no puede aceptar la propuesta del Defensor del Pueblo de “adaptar la normativa”, normativa que acaba de modificarse (DF 38/2023 de 5 de abril) para dar cumplimiento al acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, y

cuya redacción estuvo sujeta a un amplio sistema de participación en el que estuvo presente el Departamento de Salud.

Reiterar también que el Departamento ha adoptado las medidas que ha considerado adecuadas y factibles para incentivar la contratación de personal de enfermería por parte de los centros residenciales, definiendo un módulo de enfermería específico en el sistema de contratación Open House y retribuyéndolo de acuerdo al mercado. Recordar también que, en esta licitación, tan sólo hay dos centros que no tienen personal de enfermería propio.”

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.6. Fallecimiento de una persona sin hogar.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

A través de la publicación de diferentes noticias el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento acerca del fallecimiento de una persona en el túnel de Plazaola, en la Rochapea. De acuerdo a lo publicado, se trataría de una persona sin hogar que había sido atendida por los servicios sociales.

Visto lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitándole la siguiente información:

- a) Que, en lo que conozca dicha entidad local, se expliquen las circunstancias del fallecimiento.
- b) Que se informe si la persona fallecida había sido atendida por los servicios sociales municipales y, en su caso, las actuaciones de atención social llevadas a cabo. En particular, interesa conocer si dicha persona había expresado necesidades de atención sanitaria y de vivienda, si se hallaba empadronada en Pamplona y si contaba con tarjeta sanitaria para ser atendido.
- c) Que se aporte una copia del expediente administrativo que pueda constar en el servicio social municipal.

Todo ello sin perjuicio de que puedan formularse otras consideraciones que se juzguen convenientes en relación con el asunto suscitado, si así se ve pertinente.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el expediente familiar disponible en los Servicios Sociales en el que se detallaban las intervenciones realizadas con el ciudadano. Además, desde el área de Seguridad Ciudadana se informaba de lo siguiente:

“En relación con la actuación de oficio del Defensor del Pueblo relativa al fallecimiento de una persona en el túnel del Plazaola, se informa que se remitió al Juzgado de Instrucción nº 3-B de Pamplona el Atestado 3230-2023 correspondiente al caso del fallecido en el túnel del Plazaola, por lo que por el momento no podemos, desde esta Área, dar más información”.

Analizada la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el fallecido había sido sancionado con la pérdida de la posibilidad de utilizar el albergue municipal o de ser beneficiario de determinados programas de acogida residencial. En tal sentido, constaba en el expediente remitido, en una anotación que: *“Me informan desde el albergue que (...) está expulsado de TODOS LOS PROGRAMAS itinerantes, empadronados desde 2021-2026 y ola de frío esta campaña por un conflicto muy grave”*

A la vista de ello, se solicitó al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que informase sobre la normativa aplicada y el procedimiento seguido para la referida expulsión o pérdida de utilización del derecho al uso del servicio pública. Asimismo, se solicitó que se remitiera una copia del expediente de expulsión o de declaración de pérdida del derecho al que se referiría la citada anotación.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente informe:

“Existe un error de registro en el expediente Siuss de la persona usuaria referida puesto que, tal y como consta en el registro de expulsiones solicitado y presentado por el Centro de Atención a Personas sin hogar, [...] no mantenía una expulsión de TODOS los programas hasta el año 2026. El resumen del registro de estancias y expulsiones relativos a la persona refleja lo siguiente:

ESTANCIAS EN EL ALBERGUE

- 11/03/2014 al 03/04/2014 – p. Itinerantes – 23 días, pasó al P. Empadronadas.
- 03/04/2014 al 16/07/2014- P. empadronadas.

- 18/07/2017 al 16/08/2017 – p. Itinerantes –pasó a P. Empadronadas.
- 16/08/2017 al 11/10/2017 – P. empadronadas.
- 13/09/2021 al 19/09/2021 – p. itinerantes. Sale con expulsión.

EXPULSIONES:

Fecha de expulsión: 19/09/2021 - 04/03/2022- 26/03/2022. Acumulación de sanciones.

- Hasta el 19/09/2026 del P. itinerantes.
- ODF 2022-2023
- Hasta el 19/03/2023 del P. empadronadas.

Por lo tanto, la persona mencionada tenía posibilidad de acceder al programa para personas empadronadas del CAPSH desde la fecha de 20 de marzo de 2023.

Se adjunta el régimen sancionador del CAPSH, así como los informes de expulsión de las personas referida y copia del diario de campo del equipo educativo en donde se reflejan las intervenciones realizadas en los días en los que la persona fue amonestada y/o expulsada. En dicha documentación se puede identificar que existen registros de continuas faltas de respeto al equipo educativo y a las normas de funcionamiento del centro.”

A la vista de la documentación remitida, esta institución apreció que, ante determinadas conductas de la persona fallecida, en fechas 19 de septiembre de 2021, 4 de marzo de 2022 y 26 de marzo de 2022, se habían formalizado sendos “informes de expulsión” del interesado.

En el primero de ellos (19 de septiembre de 2021), la propuesta de sanción era:

- “- Sancionado 2 años de itinerantes. Puede volver a ITI el 19-09-2024.
- La ODF del 2021 (podrá entrar en 2022)
- Un año de empadronadas, hasta 19/09/2022”.

Se especificaba, respecto a la sanción definitiva, lo siguiente: “pendiente validar por Ayuntamiento”.

En el segundo de los informes (4 de marzo de 2022), la propuesta de sanción era:

- “-1 año de itinerantes. Sumado a la expulsión previa puede volver 19/09/2025.
- 6 meses de empadronadas, sumado a lo anterior puede volver 19/03/2023”.

Se especificaba, respecto a la sanción definitiva, lo siguiente: “pendiente validar por Ayuntamiento”.

En el último de los informes (26 de marzo de 2022), la propuesta de sanción era:

- “- Expulsado previamente de ITI hasta 2025. Propuesta de sanción, un año más de itinerantes, puede volver 19/09/2026.
- Campaña de ODF 2022/2023.
- Previamente en Empadronadas hasta marzo de 2023. No se añade sanción”.

Se especificaba, respecto a la sanción definitiva, lo siguiente: “pendiente validar por Ayuntamiento”.

En relación con las referencias a la validación municipal de las sanciones, se aprecia que el Reglamento de Régimen Interno (entendemos que elaborado por la entidad gestora de estos programas) prevé que “las sanciones de cierta trascendencia serán responsabilidad directa del Ayuntamiento de Pamplona”. Sin embargo, a pesar de lo referido en dicho Reglamento y de lo consignado en los informes sobre lo preciso de la validación de las sanciones, no consta en la documentación que se nos ha remitido que se adoptara ninguna decisión municipal sobre la posible privación del derecho al acceso al servicio al interesado.

No obstante ello, consta en el expediente remitido, como última incidencia previa al fallecimiento del interesado, que: “ha venido acompañado de su tío. (...) Le comentamos que está expulsado de aquí y le instamos a acudir a PM para que le puedan ayudar con un vale de pensión. Agradece y se marchan”.

El Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, trastorno mental, atención a menores e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, prevé, en su artículo 41, que:

“En el marco de los derechos reconocidos en los artículos 6, 7 y 8 de la Ley Foral 15/2006, de Servicios Sociales, las personas usuarias tendrán los siguientes derechos:

(...) A no ser expulsadas de un servicio, sin haberse llevado a cabo un procedimiento en el que haya sido informada sobre la causa de la expulsión y oída antes de la decisión final, sin perjuicio de la posibilidad de adopción de medidas cautelares inmediatas para la protección del servicio o de terceras personas, que serán obligatorias en casos de violencia contra las mujeres”.

En el caso que nos ocupa, más allá de que las conductas del usuario, posteriormente fallecido, fueran rechazables, se aprecian sanciones de entidad muy relevante (privaciones del servicio de varios años: hasta 4 años y medio, si se atiende, por ejemplo, a lo expresado en el informe de 26 de marzo de 2022) y que, atendiendo a la naturaleza y destinatarios de este tipo de servicio de inclusión, pueden ser cuestionables en cuanto a su extensión.

Se constata, por otro lado, que, a pesar de que se contempla que la determinación final (al menos en el caso de las sanciones de trascendencia) corresponde al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no existe tal intervención (al menos, no consta en la documentación remitida a esta institución en respuesta a la petición de los expedientes de expulsión).

Y, finalmente, que, a pesar de lo anterior, los efectos de la expulsión propuesta se producen y consolidan de forma inmediata (desde el propio día de los hechos), lo que no se compadece con la tramitación de un procedimiento, de naturaleza sancionadora/disciplinaria, con las debidas garantías.

Todo ello llevó a esta institución a formular al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña la siguiente recomendación:

“que revise la práctica seguida en el albergue municipal respecto a las expulsiones de los usuarios y usuarias de los programas o servicios correspondientes, velando por que, sin perjuicio de las medidas cautelares que deban adoptarse en cada caso, se observen las debidas garantías y, en particular, las inherentes al procedimiento seguido (defensa del interesado y resolución expresa por el órgano competente) y a la proporcionalidad de las sanciones que se impongan”.

En contestación a dicha recomendación, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió escrito mediante el que aceptaba la recomendación e indicaba que el tema se encontraba en proceso de revisión y abierto a las oportunas modificaciones.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.7. Problemas de convivencia y suciedad en el barrio Buztintxuri.

Materia: Servicios públicos.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

A través unas noticias publicadas acerca de una denuncia de vecinos de Buztintxuri, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento sobre los problemas de convivencia, ruido, basura e inseguridad en dicho barrio. En concreto, se hacía especial referencia a la zona de las calles Ventura Rodríguez y Santa Lucía y, en línea con lo apuntado, se exponían problemáticas tales como:

- a) Convivencia entre vecinos de determinadas comunidades.
- b) Ruidos excesivos, con intervenciones policiales puntuales que no sirven para solucionar el asunto.
- c) Suciedad, tanto en interiores de edificios, como en exteriores, con existencia de basura amontonada fuera de los contenedores correspondientes.
- d) Inseguridad, especialmente en horario nocturno.

Se relataba en lo publicado que los vecinos habían solicitado ayuda a las administraciones, entre ellas al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y que la situación había sido expuesta en los foros de barrio, viniendo a expresar que tenían un sentimiento de abandono.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno promover una actuación de oficio sobre este asunto, dirigiéndose al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para que informaran sobre la problemática suscitada por los vecinos, así como de las medidas que, en su caso, tuvieran previsto adoptar.

Desde el área de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se remitió el siguiente informe:

“En relación con la actuación de oficio del Defensor del Pueblo relativa a la denuncia de vecinos de Buztintxuri sobre problemas de convivencia, ruido, basura e inseguridad en dicho barrio, se informa que efectivamente, desde esta Área son continuas las intervenciones en ese ámbito. En concreto, en el año 2022 y hasta el 20 de abril de 2023 por Policía Municipal se ha tenido que intervenir 23 veces:

- 12 incidencias por molestias vecinales.
- 5 incidencias por ilícitos penales.
- 3 por otros asuntos.

Los incidentes han sido de todo tipo, desde discusiones entre vecinos, accesos a viviendas, peleas en el rellano, molestias a vecinos, música alta, lanzamiento de objetos a la calle, ...

En general, los problemas han desaparecido cuando han llegado y actuado las patrullas de Policía Municipal.

Esa manzana está incluida en los planes y dispositivos de vigilancia ordinarios en Policía Municipal.”

Por su parte, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió el siguiente informe:

“Con fecha 21 de abril de 2023 se recibe escrito del Defensor del Pueblo de Navarra actuando de oficio a raíz de una noticia de vecinos de Buztintxuri sobre problemas de convivencia, ruido, basura e inseguridad en dicho barrio. Respecto a la suciedad, se hace referencia a la basura amontonada fuera de los contenedores correspondientes.

Se solicita informe de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona sobre la problemática suscitada por los vecinos, así como las medidas que, en su caso, hayan sido adoptadas o esté previsto adoptar.

Al igual que en todas las zonas y calles de Pamplona, el servicio de recogida de residuos de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona procede a retirar y limpiar diariamente los residuos que son abandonados por la ciudadanía junto a los contenedores de basura, no permitiendo que éstos permanezcan en la vía pública más de 24 horas.

Además, en los puntos de contenedores críticos (PCC), es decir, aquellos en los que la presencia de residuos abandonados fuera de los contenedores es alta, se realizan actuaciones específicas para tratar de solucionar el problema. Estas actuaciones pasan, en primer lugar, por tratar de identificar a las personas responsables del abandono de los residuos y, si no ha sido posible, poner en marcha actuaciones específicas de calle en dichos puntos. Estas actuaciones consisten en la presencia de personal cualificado en la zona para informar a la ciudadanía y a los establecimientos de cómo tiene que separar los residuos y depositarlos correctamente en los contenedores y corregir las malas praxis.

Se da la circunstancia de que actualmente la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona está inmersa en una campaña de acciones para evitar el abandono de residuos junto a los contenedores y que éstos se depositen correctamente en los contenedores. Entre estas medidas, se va a actuar sobre los llamados puntos críticos de contenedores (PCC) entre los que se hayan incluidos los de las calles Ventura Rodríguez y Santa Lucía. Posteriormente, se hace seguimiento de los mismos para comprobar si se ha corregido la situación o es necesario poner en marcha otras medidas.

Por otra parte, dado que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona carece de agentes de la autoridad con poder denunciador, corresponde a los ayuntamientos, a través de sus policías municipales, la labor de inspección y sanción de estas actitudes incívicas que contravienen las normas establecidas. En línea con esto, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, envía mensualmente a los ayuntamientos información con los puntos de contenedores en los que se abandonan bolsas de residuos o voluminosos, para que puedan enfocar esa labor de inspección y sanción.

En conclusión, ante las actuaciones incívicas por una parte de la ciudadanía, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona actúa de forma correctiva e inmediata, recogiendo y limpiando la suciedad generada y, también, de forma preventiva, informando y concienciando a la ciudadanía para tratar de corregir los malos comportamientos”.

De la información recabada se constató que, efectivamente, tal y como denunciaban los vecinos en la noticia publicada, en una zona del barrio de Buztintxuri se producían diversas incidencias por problemas de convivencia entre vecinos, así como acumulación de residuos fuera de los contenedores.

También se constató que tanto el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona estaban actuando dentro de su ámbito competencial.

Sin perjuicio de ello, dada la sensación de abandono que manifestaban los vecinos, que al parecer la problemática seguía existiendo, llegando incluso a agravarse las molestias de ruido con la llegada del buen tiempo, esta institución consideró necesario formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que continúe vigilante en relación a la problemática expuesta, adoptando las medidas que sean precisas para mejorar la convivencia, seguridad y limpieza del barrio de Buztintxuri, especialmente en la zona a la que se alude en esta actuación, sin perjuicio de la coordinación que sea precisa con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona u otros órganos administrativos”.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña informó que aceptaba la recomendación, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra, dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.8. Exigencia de cita previa para atención presencial.

Materia: Servicios públicos.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que la atención presencial en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona se prestaba únicamente con cita previa (avisos en tal sentido en dependencias de la entidad local y en la página web).

En relación con la cuestión suscitada, aunque con un alcance más general en cuanto a las administraciones afectadas, esta institución tramitó y resolvió una queja del Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña.

Por dicho motivo, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando información a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. En particular, interesó que se informara: a) desde cuándo está establecida esa exigencia de cita previa; b) la fundamentación de la restricción y las finalidades perseguidas; c) el alcance de la limitación: si, como parece deducirse, se trata de cualquier atención presencial o se aplica solo a determinadas gestiones; d) si está prevista alguna modificación o modulación de la citada limitación.

Además, se le adjuntó una copia de la resolución remitida con motivo de la queja del Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña, en la que constaba el posicionamiento de esta institución.

En contestación, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió el siguiente informe:

“EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA Y DE SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA, S.A.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía (en adelante SAC) de la Mancomunidad de la, Comarca de Pamplona y Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA), tiene como misión atender, tramitar y responder por cualquiera de los canales puestos a disposición de la ciudadanía, de una manera organizada y sistemática, a las solicitudes, reclamaciones y quejas presentadas por la ciudadanía, en coordinación con el conjunto de departamentos de la entidad afectados.

En la actualidad, la Mancomunidad y SCPSA prestan los siguientes servicios: agua, residuos, transporte, taxi y parque fluvial. Desde el SAC se coordina toda la atención a la ciudadanía, por tanto, se trata de una atención multiservicio.

La Mancomunidad y SCPSA prestan sus servicios a un total de 50 municipios dispersos geográficamente con una población de 380.249 habitantes en una superficie de 1.328 km².

DESCRIPCION DEL SAC

En este contexto y en aras de prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía, la Mancomunidad y SCPSA ponen a disposición distintos canales de atención, y estos se coordinan también desde el SAC, por lo tanto, se trata de un servicio multicanal.

Organizativamente el SAC lo conforman personas que realizan las funciones de dirección y supervisión del área, y personas que realizan las funciones de atención al cliente (en adelante nos referiremos a ellos como operadores/agentes). Los operadores están preparados para rotar entre todos los canales de atención, atender a todos los servicios y gestionar cualquiera de los trámites puestos a disposición de la ciudadanía. Este departamento suma un colectivo de 28 personas.

Para la gestión telefónica el SAC cuenta con una centralita de llamadas a donde se derivan todas las llamadas externas de la ciudadanía a través de números debidamente publicitados.

Para prestar este servicio de manera presencial, la Mancomunidad y SCPSA cuentan con una única oficina de atención ciudadana situada en la actualidad en la c/ Navas de Tolosa 29 bajo de Pamplona. No obstante, la Mancomunidad dispone de una red de establecimientos contratados (la denominamos red de recarga de transporte), a lo cuales la ciudadanía puede dirigirse para realizar distintas gestiones relacionadas como la obtención, recarga e incidencias de tarjetas de transporte. A partir de octubre este servicio será realizado desde la nueva sede del antiguo convento de Salesas en la C/Doctor Arazuri.

La Mancomunidad y SCPSA disponen de una web corporativa y sede electrónica www.mcp.es en la que se integra toda la información sobre los servicios prestados y sobre la que se ponen a disposición de la ciudadanía los distintos trámites que se la que se integra toda la información sobre los servicios prestados y sobre la que se ponen a disposición de la ciudadanía los distintos trámites que se pueden realizar con la entidad, incluida la solicitud de cita previa. Además, existe la posibilidad para la ciudadanía de comunicarse con el servicio de atención ciudadana a través de cuentas de correo debidamente publicitadas.

Actividades del SAC (Un servicio integral)

Dejando a un lado la labor informativa del SAC, y centrándonos en la gestión de trámites, el SAC tiene un carácter finalista. Es el caso por ejemplo de la contratación de agua, pago de facturas, la tramitación de bonificaciones en facturas de agua, residuos y transporte, atención, emisión, comprobación y rectificación de facturas emitidas de agua y residuos etc.

A la hora de diseñar cada uno de los trámites ofrecidos a la ciudadanía, se tiene en cuenta que se puedan realizar a través de distintos canales, de forma que sea la propia ciudadanía la que elija el canal.

La naturaleza de los distintos servicios prestados por la Mancomunidad y SCPSA, hace que esta relación con la ciudadanía pueda ser diferente en cada uno de ellos, por ejemplo, en el caso del servicio de agua, éste se presta previa contratación; en el caso de residuos, se trata de un servicio de recepción obligatoria y en el caso de transporte, se presta previo pago del billete para ingresar en el autobús. Esto hace que, a la hora de diseñar cada trámite, tengamos en cuenta cuales son las distintas necesidades y obligaciones que la ciudadanía y esta entidad deben cumplir.

En el caso del agua, por ejemplo, esta relación contractual permite y promueve que durante la prestación del servicio nos dirijamos a ellos de manera proactiva en multitud de ocasiones, con facturas, escritos... en los que siempre indicamos las distintas posibilidades de contactar o realizar trámites con la Mancomunidad y SCPSA.

Con esta descripción se pretende dejar patente el carácter integral del servicio de atención ciudadana de la Mancomunidad y SCPSA, para pasar a describir el funcionamiento más específico de la cita previa (tanto presencial como telefónica) como una parte más de todas las posibilidades de prestación de los diferentes servicios al ciudadano.

Cita previa

En el SAC de Mancomunidad y SCPSA está instalado el módulo de cita previa en su sistema de atención presencial desde enero de 2015, coincidiendo con un cambio en las Ordenanzas de transporte sobre las tarifas a bonificar que hacía previsible un aumento de atenciones presenciales (Cabe señalar que uno de los servicios más demandados de manera presencial en las oficinas del SAC es la emisión y/o reemisión de tarjetas de transporte con perfiles sociales).

Tal y como esperábamos en aquel momento, el flujo de personas que acudieron aumentó exponencialmente y la cita previa se vio ya entonces como una herramienta imprescindible para dar un servicio de calidad evitando esperas y acumulaciones de personas en oficina.

Las posibilidades de petición de cita previa desde ese primer momento y hasta el día de hoy son, o llamar por teléfono y nuestro personal le concierta la cita, o de manera autónoma desde la propia página web www.mcp.es. Esto está así diseñado debido a que, en muchas ocasiones, el trámite solicitado se puede realizar a través de otro canal, y si esto es posible, lo realiza el personal que contesta a la llamada. También es posible que el trámite que se solicita se pueda realizar de forma presencial en algún otro lugar más cercano al domicilio de la persona que lo solicita y durante la llamada o desde la propia página web se le informa de ello. Este puede ser el caso mencionado anteriormente de emisión de tarjetas en puntos de la red de recarga de transporte. Por lo tanto, otra de las finalidades perseguidas es evitar desplazamientos innecesarios a la ciudadanía de la comarca.

Con la llegada de la pandemia, se cerró el servicio de atención a la ciudadanía y durante el tiempo en el que estuvo cerrado, revisamos todas las posibilidades de prestación de los servicios a la ciudadanía a través de

los distintos canales, y cuando volvimos a abrir, fuimos más estrictos con el acceso mediante cita previa debido a las restricciones de aforo.

Por último, en la parte de web donde está la posibilidad de solicitar cita previa, pusimos la opción de solicitar cita telefónica. El sentido de esto es que muchas veces acuden presencialmente sin la documentación necesaria para realizar el trámite, por lo que en esta llamada previa que realizamos nosotros, se aclaran todas las dudas, si es posible se realiza el trámite y sino, se les concierta cita para acudir a la oficina. La finalidad de esto es realizar el trámite evitando en la medida de lo posible varias visitas a oficina.

Tal y como está diseñado el SAC y sus instrucciones de trabajo, con todas estas acciones, entendemos que derivamos hacia el presencial todo lo que es necesario porque no se puede realizar de otra manera o en el caso de que la persona interesada elija esa forma de atención, ésta sea lo más efectiva posible para ella.

Por otra parte, de todos es sabido que existen personas que acuden directamente a las oficinas y en estos casos, tal y como tenemos organizado el servicio, siempre es atendido por nuestro personal. Dentro de la diversidad de trámites a los que pueden acudir, existen algunos para los que sí que podemos requerirles cita previa debido a su complejidad, tiempos medios de atención..., y otros para los que es posible su atención inmediata, siempre que sea posible sin perjuicio de las medidas organizativas correspondientes.

Por poner un orden de magnitud, señalar que, en el mes de abril de 2023 de las 2.846 personas atendidas en nuestra oficina de atención presencial, 1.147 han sido atendidas sin cita previa. Con este dato queda patente que, aunque en nuestros mensajes podamos instar a la ciudadanía a utilizar la cita previa por entender que es una ventaja para ellos, nos atenemos a las circunstancias de cada momento siendo flexibles a las necesidades de nuestra ciudadanía.

Como conclusión de este escrito, y contestando a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo:

- Los anuncios sobre la necesidad de cita previa para acudir a las oficinas de atención presencial de Mancomunidad y SCPSA están publicados en nuestra página web desde el momento que se puso en marcha el sistema en 2015.
- A excepción del periodo de restricciones de aforo más severas que hubo durante la pandemia, el sistema de cita previa ha convivido con el sistema de acceso directo y ordinario en oficinas donde siempre es atendido presencialmente por una persona de nuestro equipo en primera instancia.
- Las finalidades principales perseguidas con el sistema de cita previa han sido las de evitar desplazamientos y esperas innecesarias a la ciudadanía, evitar visitas reiteradas a la oficina para resolver un mismo trámite, a la par que evitar acumulaciones de personas en oficina.
- Sólo consideramos el sistema de cita previa estrictamente necesario en aquellos trámites que precisan asistencia cualificada o para poder satisfacer la prestación demandada; para el resto de casos consideramos la cita previa muy recomendable pero no obligatoria.
- Entendemos que con las distintas actuaciones que llevamos a cabo alrededor de la atención a la ciudadanía, en la práctica la Mancomunidad cumple con las recomendaciones que realiza el Defensor del Pueblo. En todo caso, para clarificar que la Mancomunidad y SCPSA consideran la atención presencial una opción o derecho que se ofrece a la ciudadanía y la garantiza en todo momento, sin perjuicio de que coexista con otras vías o canales de atención, se ha eliminado la palabra “necesaria” o “únicamente” referidos a la cita previa tanto en los avisos en nuestras oficinas como en la página web”.

A la vista del informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

La cuestión suscitada conecta con previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, el artículo 13, letra e), de dicha ley reconoce una serie de derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas, entre ellos el referente a *“ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”*. El artículo 14 de la misma ley establece, a modo de regla general, que *“las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no”*.

De anteriores preceptos legales pueden extraerse las siguientes notas rectoras:

a) La Administración, en cuanto organización al servicio de los ciudadanos y ciudadanas, debe prestarles una atención adecuada en todo momento y asistirles en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

b) La utilización de medios electrónicos, en el caso de las personas físicas, con carácter general, está concebida como un derecho u opción, pero no como una obligación. Debe garantizarse la atención presencial, sin perjuicio de que coexista con otras vías.

En relación con esto último, la institución ha de convenir que una generalización o implantación excesiva del cauce electrónico como vía de relación entre la Administración y los ciudadanos, si se produce como exigencia o con carácter obligatorio, sería contraria al sentido de tales preceptos legales y, además, puede ser un factor que genere o incremente las desigualdades entre las personas y grupos en que se integran.

Por lo tanto, esta institución ha de declarar que el uso de vías electrónicas, sin perjuicio de que pueda fomentarse y facilitarse, no debería imponerse o extenderse de manera obligatoria o forzosa.

En lo que respecta a la exigencia de "cita previa" para acceder a las oficinas de la Administración, entendemos que debería evitarse, pues consideramos que se opone al derecho de los ciudadanos a una atención adecuada y al carácter servicial de la Administración pública.

Cabe admitir que, para realizar determinadas gestiones o para trabar algunas relaciones con la Administración que requieran un asesoramiento específico o una asistencia cualificada se establezca tal sistema de cita previa, siquiera porque puede ser inevitable para la organización del servicio y del personal correspondiente que haya de prestarlo y, por ende, para poder satisfacer la prestación demandada.

Sin embargo, a nuestro juicio, para el acceso normal y ordinario a las oficinas y registros administrativos, "puerta de entrada" habitual de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas (en el caso de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para los tramites que habitualmente se realizan en el Servicio de Atención al Ciudadano, como pueden ser el pago de facturas, la contratación de agua, la tramitación de bonificaciones en facturas de agua, residuos y transporte, etcétera), no apreciamos proporcionada ni razonable tal exigencia de cita previa.

No se observa, por otro lado, la existencia de ninguna norma jurídica que prevea tal condicionamiento para el acceso a las oficinas y registros administrativos.

No apreciamos inviable que pueda coexistir una atención con cita y una atención presencial sin ella e inmediata, de forma que los ciudadanos puedan optar por una u otra, sin perjuicio de las medidas organizativas correspondientes.

Según ha podido comprobar personal de esta institución, si bien se ha eliminado la palabra "necesaria" en la página web, siguen estando colocados unos carteles en las dependencias de la Mancomunidad donde se señala "atención únicamente con cita previa". Según entendemos, si la cita previa no es una exigencia para la atención en la mancomunidad (como se viene a señalar en el informe) sino una opción que pueden elegir los ciudadanos, lo adecuado sería hacerlo así constar tanto en la página web como en los tablones, pues los mensajes que aparecen actualmente, más claramente en el segundo caso, inducen o pueden inducir a pensar que no es posible la atención sin cita.

Teniendo esto en cuenta, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular la siguiente recomendación:

"Recomendar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que elimine a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros, por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial con carácter generalizado. Y que, si la cita se configura como una opción para la atención, se haga constar expresamente el carácter facultativo".

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió el siguiente informe:

"En respuesta al escrito de 15 de junio referente al expediente 023/08, le informamos que la Mancomunidad asume la recomendación hecha por esa institución garantizando la atención presencial con carácter generalizado.

A tal efecto, vamos a hacer coexistir una atención con cita y una atención presencial sin ella e inmediata, de forma que los ciudadanos puedan optar por una u otra, sin perjuicio de las medidas organizativas correspondientes.

A este respecto, hemos revisado los carteles colocados en las dependencias de la Mancomunidad y en este momento indican solamente la forma de solicitar cita previa, pero no impiden en ningún caso el acceso. Una vez en oficina, le atiende una persona de nuestro equipo y le indica a dónde debe dirigirse si tiene cita previa o cuales son las opciones si no la tiene.

Sólo si existe alguna gestión puntual que requiera un asesoramiento específico o una asistencia cualificada, o en alguna situación por la que sea inevitable la atención directa para la organización del servicio y del personal que debe prestarlo, se instará a un ciudadano que ya se encuentra en nuestras oficinas a volver en otro momento concertando una cita.

No obstante, a los ciudadanos que contactan con nosotros por otros canales, se les seguirá informando de las ventajas de acudir a nuestras oficinas con cita previa, en aras de poder satisfacer de la manera más efectiva y eficiente la prestación demandada.

En breve el servicio de atención ciudadana se trasladará a la nueva sede de Mancomunidad en la c/ Doctor Arazuri 12 de Pamplona y en esas nuevas oficinas de igual manera, no habrá ningún cartel que indique que la atención se presta únicamente con cita previa”.

A la vista de esta contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.9. Restricción de estancia en Hospital post parto.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

A través de los medios de comunicación, esta institución tuvo conocimiento de los problemas que padeció una niña recién nacida tras haber salido del hospital y acudido al domicilio familiar, por una importante deshidratación. En el escrito se manifestaba la disconformidad de la familia con que el alta se produjera transcurridas únicamente veinticuatro horas desde el parto, antes de la subida de la leche de la madre. Se expresaba que la niña no se había alimentado adecuadamente en esas primeras horas, dada la dificultad que tiene para el padre y la madre cuantificar la ingesta del calostro antes de la citada subida.

Se señalaba que este criterio de estancia y alta en el hospital a las veinticuatro horas obedecería a un protocolo creado durante la pandemia del Covid-19 y que seguir aplicándolo hoy en día carecía de sentido sanitario y generaba riesgos.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno solicitar información al Departamento de Salud sobre los criterios generales aplicados para la salida de las madres y los recién nacidos del hospital tras el nacimiento, especificando si existe un criterio de permanencia de orden temporal (24 horas u otra medida). A su vez, solicitó información sobre si hubo cambios sobre este aspecto a raíz de la pandemia de Covid-19 y, en tal caso, si los criterios entonces establecidos continuaban actualmente aplicándose. Finalmente, está institución solicitó la remisión de los protocolos que, en su caso, hayan podido ser elaborados o estado vigentes respecto a la cuestión suscitada, desde el 1 de enero de 2020 hasta la actualidad.

El Departamento de Salud informó lo siguiente:

“RESPUESTA ELABORADA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA:

1. Cuáles son los criterios generales aplicados para la salida de las madres y los recién nacidos del hospital tras el nacimiento, especificando si existe un criterio de permanencia de orden temporal (24 horas u otra medida).
2. Conocer si hubo cambios sobre este aspecto a raíz de la pandemia de COVID- 19 y, en tal caso, si los criterios entonces establecidos continúan actualmente aplicándose.
3. Que se remitan los protocolos que, en su caso, hayan podido ser elaborados o estado vigente respecto a la cuestión suscitada, desde 1 de enero 2020 hasta la actualidad.

Los ingresos por parto constituyen el principal motivo de ingreso en los hospitales españoles y, por supuesto, también en el Hospital Universitario de Navarra.

Se trata del único componente de la atención hospitalaria que trabaja mayoritariamente con población sana y donde el ingreso se produce para atravesar una experiencia ligada a un evento biológicamente natural que debe concluir en el acontecimiento, que es el nacimiento de una hija o un hijo.

Sin embargo, al igual que otros eventos que demandan atención hospitalaria, la atención del parto está sujeta a numerosas variables vinculadas con las expectativas de la población, los cambios en los patrones asistenciales y la variabilidad en los procesos de cuidado.

Dentro de estas variables en el año 2020 nos enfrentamos con la situación de pandemia COVID19 que supuso un revés para la asistencia hospitalaria, así como para todos los niveles asistenciales. En ese momento también, se vio comprometida la atención a la madre y recién nacido e hizo adecuar la estancia

hospitalaria a unos estándares, que ya previamente se contemplaban y se aplicaban en ese momento. Por una parte, para evitar el contagio de madres y bebés minimizando su estancia en el ámbito hospitalario y de urgencias, y por otra parte permitiendo al hospital disponer de mayor número de camas para otras patologías, en este caso neumonías y otros diagnósticos del aparato respiratorio que, por primera vez en la historia de este hospital, se convirtieron en el diagnóstico más frecuente por delante del parto (históricamente el diagnóstico más frecuente):

- 2020: El GRD más frecuente es otras neumonías que junto con el GRD otros diagnósticos menores, signos y síntomas del aparato respiratorio suponen el 9,98% del total de altas. Le siguen el GRD de Partos (5,55%).
- 2021: El GRD más frecuente es el "560 Parto", con el 6,60% del total de altas.
- 2022: El GRD más frecuente es el "560 Parto", con el 6,9% del total de altas.

La atención hospitalaria al parto se articula alrededor de la maternidad hospitalaria, que se define, desde el punto de vista estructural y organizativo, como el espacio en el que se ofrece asistencia interdisciplinar a la mujer, al recién nacido y a la familia en el parto y nacimiento, con locales, instalaciones y equipamiento necesarios para la actividad estimada, por parte del equipo multiprofesional, garantizando las condiciones adecuadas de seguridad, calidad y eficiencia.

En la atención hospitalaria al parto en el HUN, intervienen diferentes profesionales para dar una atención multidisciplinar adecuada, véase TCAE, Matronas, Ginecólogos y Pediatras, que de manera articulada realizan la atención a madre y recién nacido durante la estancia hospitalaria.

En nuestro medio, además existe una coordinación entre el entorno Hospitalario y el entorno de Atención Primaria y Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva, por la que en el momento del alta hospitalaria a la madre se organiza el seguimiento ambulatorio, programando citas precoces del recién nacido con enfermería de pediatría de Atención Primaria (a las 48-72h del alta), y la puerpera con matrona de CASSYR (a las 24-48h del alta).

Esa primera atención al recién nacido por enfermería de Atención Primaria se oferta incluso domiciliaria en algunos Centros.

En la atención de la matrona a la puerpera también se hace una valoración del recién nacido en cuanto al aspecto del recién nacido, y anamnesis a la madre sobre micción, deposición del bebé, así como de las tomas de lactancia. También se investiga sobre las citas pendientes del recién nacido en enfermería de Atención Primaria (en algunos casos recomiendan adelantar la cita si hay algún signo o síntoma de alerta).

En marzo de 2020, en el HUN se implantó en el Servicio de Obstetricia y Ginecología, Sección de Obstetricia, el alta temprana a las puerperas tras parto hospitalario, siempre y cuando se cumplieren las condiciones clínicas favorables para ello.

El alta del recién nacido es valorada por el Servicio de Neonatología/Pediatría del HUN con unos criterios propios.

Criterios generales aplicados para la salida de las madres y los recién nacidos (RN) del hospital tras el nacimiento, especificando si existe un criterio de permanencia de orden temporal (24 horas u otra medida):

a. Los criterios para el alta del RN (Servicio de Pediatría).

b. Los criterios para el alta de la madre:

Orden médica al considerarse que la paciente no precisa cuidados hospitalarios, al día siguiente al parto, si había tenido lugar entre las 8h y las 15h, excepto con parto en edad gestacional menor de 37 semanas siempre que permaneciese el niño con la madre en planta (alta a la madre si el recién nacido está ingresado en la Unidad de Neonatología), o en los casos que no se cumplieren las condiciones siguientes por parte de la madre:

- i. Paciente apirética. Pulso y TA dentro de la normalidad.
- ii. Exploración de alta. Periné y canal de parto revisados, especial atención a cuerpos extraños.
- iii. Correcta involución uterina Exploración mamaria: ingurgitación, grietas...
- iv. Micción normal
- v. Deambulación sin dificultad
- vi. Tolerancia oral y ruidos intestinales presentes

vii. Informe de alta en el que conste:

- La patología gestacional, si la hubiere habido.
- Condiciones de la paciente en el momento de admisión.
- Evolución y finalización del parto.
- Tratamiento y cuidados específicos si precisa.
- Medicación ambulatoria si precisa: analgésicos, polivitamínicos, hierro, yodo, tromboprolifaxis, etc...
- Signos de alarma ante los que deberá consultar: fiebre, sangrado, hinchazón de las piernas, tumoración mamaria dolorosa, signos inflamatorios, etc...
- Información sobre cuidados de la madre al alta:
- Información sobre los signos de alerta
- Higiene y cuidado de la herida en aquellas madres en las que se haya practicado una episiotomía o una cesárea, estableciendo un plan de curas
- Consejo sobre alimentación equilibrada y variada que permita la recuperación de la madre
- Consejo de actividad física progresiva, con paseos diarios, para promover la recuperación del tono muscular de la mujer y de la actividad de la vida diaria
- Establecer un plan de visitas que permita la continuidad en los cuidados
- Información sobre signos de alerta.

ALTA TEMPRANA

El alta temprana tras el parto hospitalario se aplica de diferente forma en los países de la Unión Europea, al parecer no relacionada con el modelo de atención prenatal y del parto en cada país, sino posiblemente relacionado con otros aspectos relacionados con el tipo de sistema sanitario, la gestión hospitalaria y la práctica profesional.

Los países con sistemas sanitarios tipo “servicio nacional de salud” tienden a tener estancias medias más cortas que los sistemas basados en “seguros sociales”.

En el documento publicado por el Ministerio de Sanidad del año 2014 Guía de práctica clínica de atención en el embarazo y puerperio, en referencia al alta precoz o temprana “Se sugiere ofrecer el alta hospitalaria antes de las 48 horas a aquellas mujeres cuyos bebés hayan nacido a término y sin complicaciones, siempre que se pueda garantizar un adecuado seguimiento”.

En dicho documento describen unas recomendaciones, que se cumplen en nuestro medio. A modo de resumen:

- Se recomienda garantizar la continuidad de cuidados de las mujeres y sus bebés tras el alta hospitalaria, mediante un modelo asistencial en el que la matrona coordine la actuación de los diferentes profesionales que intervienen en la atención a las madres, recién nacidos y sus familias.
- Se sugiere ofrecer un mínimo de dos consultas en los primeros 40 días tras el alta hospitalaria. La primera entre las 24 – 48h tras el alta, y una al final de la cuarentena. En nuestro medio se hacen unas 3-4 visitas puerperales en los CASSYR en ese periodo, no sólo las dos anteriormente mencionadas.
- Se sugiere ofrecer a las mujeres la realización de visitas domiciliarias tras el alta hospitalaria, de acuerdo a sus circunstancias y a la evolución y características de su embarazo y parto. Estas visitas irán dirigidas a asesorar y proporcionar asistencia sobre los cuidados, para la mujer y el recién nacido/a.
- Se sugiere ofrecer a aquellas mujeres que no deseen recibir visitas domiciliarias la realización de visitas en un Centro de Atención Primaria u Hospital para realizar una valoración global de su salud y la del/la recién nacido/a, y recibir el asesoramiento necesario.
- Se sugiere que en cada visita posparto se explore el estado emocional de las mujeres, su apoyo familiar y social y las estrategias de afrontamiento desarrolladas para hacer frente a las situaciones de la vida diaria, valorando con ellas y sus parejas o familiares cualquier cambio emocional o en el estado de ánimo.

Y en líneas generales, son varias las instituciones científicas y de asistencia que avalan, basándose en pruebas contrastadas, la visita de los recién nacidos en la primera semana de vida:

- La Academia Americana de Pediatría desde su comité de práctica ambulatoria y su colaboración con el programa Bright Futures.
- La Rourke Baby Records.

- La Health for all Children y la National Collaborating Centre for Primary Care.
- En España, la Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria (AEPap) y el grupo de Actividades Preventivas y de Promoción de la salud para la infancia y la adolescencia de la AEPap y del Programa de Actividades Preventivas y de Promoción de la Salud (PAPPS-semFYC).

RESPUESTA ELABORADA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA HUN:

1. Explicar cuáles son los criterios generales aplicados para la salida de las madres y los recién nacidos del hospital tras el nacimiento, especificando si existe un criterio de permanencia de orden temporal (24 horas u otra medida).

La estancia hospitalaria de la madre y el recién nacido (RN) tiene que tener la duración suficiente para permitir identificar problemas y garantizar, además de la estabilidad fisiológica del RN, el que la madre pueda mantener el cuidado del neonato en su domicilio.

Se considera ALTA PRECOZ en la maternidad, cuando el día del alta cumple sus primeras 24 horas de vida (hdv) antes de las 15:00 horas.

En el momento de valorar qué pacientes pueden ser dados de alta precoz, se tienen en cuenta los siguientes criterios de mínimos que se han establecido en el Servicio de Pediatría en base a la bibliografía publicada.

CRITERIOS DE MÍNIMOS que se deben cumplir antes del alta precoz:

Madre/embarazo

- Buen seguimiento del embarazo
- Sin Consumo drogas
- Sin enfermedad mental
- Sin enfermedades discapacitantes
- No adolescente
- No distocia social
- Con serologías TORCH negativas
- Sin hipertiroidismo
- Coombs Directo Negativo
- Sin antecedentes personales que puedan interferir con la capacidad de proporcionar cuidados al Rn (epilepsia, enfermedades degenerativas...)

Parto

- Parto eutócico
- Los partos instrumentales hay que individualizar (estado materno y repercusión en Rn)

Recién Nacido:

- A término y con peso adecuado a la edad gestacional (PAEG)
- No si son partos múltiples con lactancia materna exclusiva
- Individualizar los PEG/GEG (pequeños y grandes para la edad gestacional)
- No si son Bajo Peso (<2500g)
- No S. Down
- Edad Gestacional >37 semanas (individualizar si son 37+1-38+6)
- Sin malformación (si presentan alguna malformación menor debe ser alguna que no requiera estudios complementarios, por ej. pedículos preauriculares, fositas sacras cerradas, sindactilias...)
- Si riego infeccioso y profilaxis antibiótica intraparto incompleta, y no está indicado sacar analítica según protocolo, conviene OBSERVACIÓN 48 h.
- Sin ictericia (se aplica gráfica percentilada para riesgo de ictericia en función de la bilirrubina transcutánea las 24 hdv)
- Capaz de mantener T^a axilar estable por sí solo
- Tolera adecuadamente la alimentación
- Pérdida de peso en 24 h < 7% (P95). Nueva gráfica de peso percentilada.
- Ha realizado al menos una vez meconio espontáneamente
- Ha iniciado diuresis espontáneamente
- Se han realizado los cribados (metabólicos, otoemisiones y saturación de oxígeno).

Lactancia materna exclusiva

Al menos 2 tomas observadas en las que se haya objetivado que la madre, por sí sola, consigue postura, agarre y succión adecuada (con transferencia) y mantenida en el tiempo.

Cuando no se cumplen los criterios expuestos previamente, si la madre es dada de alta, se ingresa al RN en el lugar de la madre, constandingo como paciente a cargo del Servicio de Pediatría. Para ello, se elaboró un documento consensuado llamado "protocolo de ingreso de madre con niño" en el año 2019 (se adjunta).

2. Si ha habido cambios sobre este aspecto a raíz de la pandemia de COVID-19 y, en tal caso, si los criterios entonces establecidos continúan actualmente aplicándose.

En el año 2020 debido a la pandemia COVID-19, se adecuó la estancia hospitalaria a los estándares de alta precoz que ya previamente se aplicaban en situaciones concretas. Por una parte, para evitar el contagio de madres y bebés minimizando su estancia en el ámbito hospitalario y de urgencias, y por otra parte permitiendo al hospital disponer de mayor número de camas. Existía, además, una demanda de alta precoz por parte de las púerperas.

Tras la pandemia, en la actualidad, se valora la posibilidad del alta precoz en todos los casos que cumplen los Criterios de Mínimos explicados previamente, ya que esta práctica aplicada desde hace años en otras organizaciones sanitarias muestra ventajas, que también las hemos encontrado en la nuestra. La estancia de menos de 48 horas en las plantas de maternidad ha contribuido a que las madres se encuentren generalmente solas en la habitación, acompañadas por una sola persona, generalmente su pareja. El ambiente tranquilo propicia la instauración precoz de la lactancia, hecho que se dificultaba previamente al haber más personas en la habitación.

El HUN ha conseguido una acreditación 1D de la IHAN, lo cual implica un conocimiento generalizado sobre los cuidados del recién nacido y las técnicas de lactancia entre los profesionales del ámbito de la pediatría y la obstetricia. La gran mayoría están capacitados para asesorar a los familiares si hay dificultades en la instauración de la lactancia. Además, hay enlaces QR disponibles a pie de cama para obtener información amplia (escrita y en vídeo) sobre los cuidados y alimentación de los recién nacidos.

En cuanto a cambios organizativos derivados a raíz de la pandemia, esta situación de generalización de las altas precoces generó la necesidad de mejorar la continuidad de cuidados al alta de los RN y para ello se tomaron diferentes medidas que se mantienen en la actualidad:

- Asegurar una cita en el plazo de 72 horas en Atención Primaria con su matrona o bien por el equipo de la UBA de pediatría.
- Para ello se posibilitó la obtención rápida del CIPNA del recién nacido, en las primeras horas tras el parto.

Para la organización de la continuidad de cuidados precoz en las diferentes Áreas de Salud, se ha contó con el apoyo del Servicio de Efectividad y Seguridad Asistencial del SNS-O.

Tras la fase inicial de la pandemia, se produjo una situación intermedia en cuanto a las altas precoces, que se puede ver en la evolución de los ingresos de los RN en las plantas de maternidad (se aplica el Protocolo ingreso de madre con niño). Como se explica previamente, ingresan aquellos pacientes que precisan una vigilancia estrecha o los que necesitan que se les realice algún procedimiento, quedando alojados junto con su madre, para facilitar los cuidados centrados en la humanización de la atención.

En el año 2019 ingresaron un total de 98 RN en las plantas de maternidad por estas razones, en el año 2021 fueron 220 y en el 2022, (datos disponibles hasta septiembre), prolongaron la estancia 279 RN. En verano de 2022 tuvo lugar la reforma de la Unidad Neonatal y este aumento de ingresos en las plantas de maternidad se puede deber en parte a esta situación.

En resumen, en el Servicio de Pediatría del HUN se valora cuidadosamente la situación de cada uno de los RN y en el caso de que precisen una vigilancia más estrecha, se prolonga la estancia el tiempo necesario, generalmente más allá de las 48 horas. Este cuidado del RN se extiende a su madre, procurando humanizar la atención del binomio madre-RN, siguiendo las directrices de la IHAN. Página 9.

3. Remitir los protocolos que, en su caso, hayan podido ser elaborados o estado vigente respecto a la cuestión suscitada, desde el 1 de enero de 2020 hasta la actualidad. (Se adjuntan)

RÉPLICA POR ALUSIONES A LA ASISTENCIA PRESTADA A UNA RECIÉN NACIDA EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HUN.

Sobre la carta del 2 de mayo del Diario de Navarra redactada por los padres de una recién nacida: En resumen, los padres describen lo siguiente en su escrito:

- Parto sin incidencias.
- Estancia en planta de maternidad en la que parece que sólo se tuvo en cuenta por parte de los profesionales que atendieron a la niña que ésta hiciera una micción.
- Una vez en su casa, cuentan un episodio de hiporreactividad de su recién nacida de 2 días de vida, que requirió atención por parte de SOS-Navarra y traslado en ambulancia al HUN.
- Refieren que en Urgencias de Pediatría se le diagnosticó una deshidratación importante.
- Opinan que, de haber estado ingresada hasta la subida de la leche, este episodio de hiporreactividad se podría haber evitado.
- Comentarios sobre lo expuesto en la nota de prensa:
- Sobre la estancia en planta maternal desde el 19 al 20 de febrero.

En ficha de historia clínica del HUN, se detalla el seguimiento por parte de enfermería, con todas las actuaciones que se realizaron, incluyendo supervisión de las tomas y formación a la madre en diferentes técnicas de lactancia. Se fue tras ser explorada por un neonatólogo, que descartó los criterios de riesgo de alta precoz, sin hallazgos en la exploración física, tras la toma de la saturación de oxígeno, realización del cribado auditivo y el de metabopatías, con una pérdida de peso fisiológica del 4.8 %. Era, además, una niña sin antecedentes perinatales de riesgo.

- El día siguiente, 21 de febrero, es valorada por el equipo de Atención Primaria. Ver historia en Atenea. No valoran datos de alarma. Es posteriormente a la visita cuando tiene el episodio de hiporreactividad y llaman al 112. La niña se recupera espontáneamente en la ambulancia y llega estable a Urgencias de Pediatría.
- Una vez en Urgencias de Pediatría, por protocolo, se realiza analítica que está en rango de normalidad (salvo leve hipernatremia, no hipoglucemia) y se diagnostica de: Episodio de Hiporreactividad. Deshidratación leve. Hiperbilirrubinemia fisiológica, fuera de rango de fototerapia. En ningún momento se valora que se trate de una deshidratación importante.

Hay diferencias considerables entre lo que se publicó y lo que sucedió realmente. Quiero dejar constancia de ello ante la situación de alarma que su lectura pudo generar en la sociedad y que también alertó al Defensor del Pueblo de Navarra. La misión del Servicio de Pediatría es ofrecer la mejor atención posible a los niños, niñas y adolescentes de Navarra y ponemos en ello nuestro mejor desempeño a diario”.

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones, agradeciendo al Departamento de Salud la información remitida.

6.2.10. Trabas para instalación de placas solares para las comunidades de vecinos.

Materia: Energía.

Administración destinataria: Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial.

A través de la publicación de varias noticias en prensa, esta institución tuvo conocimiento sobre el malestar que existía en comunidades de vecinos por las trabas a sus proyectos solares.

Se venía a denunciar que las comunidades que habían apostado por instalar placas solares en sus tejados, se habían visto forzadas a esperar durante un tiempo excesivo para la resolución de la tramitación burocrática previa a la puesta en funcionamiento de las instalaciones. Se expresaba que el problema afectaba cada vez a un mayor número de comunidades. Asimismo, se exponía que había vecinos que habían abonado cantidades significativas por la instalación, pero que, transcurrido ya un año con las placas en los tejados, estas se encontraban sin funcionar todavía. Se apuntaba a un problema de interlocución en las compañías comercializadoras y distribuidoras y se refería que “el Gobierno de Navarra se está moviendo para tratar de poner algo de orden, pero de momento no se ha conseguido nada”. Se indicaba que dicha situación estaba haciendo replantearse a distintas comunidades su idea de implantar este tipo de autoconsumo.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de lo anterior, decidió promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar información al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial acerca de las actuaciones que hubiese llevado a cabo el Departamento de su dirección y, en su caso, de las medidas previstas para procurar resolver o mejorar la problemática denunciada.

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial remitió un informe en el que se recogía lo siguiente:

“1. Situación actual del autoconsumo

En los últimos tres años se ha registrado un incremento exponencial en el número de instalaciones de autoconsumo.

A continuación, se muestran los datos de las instalaciones de autoconsumo registradas en el Servicio de Ordenación Industrial, Infraestructuras Energéticas y Minas hasta el 16 de junio de 2023:

	Nº de instalaciones registradas	Potencia (kW)
Hasta 2019	115	8.162,28
2020	46	7.709,61
2021	1.060	23.383,93
2022	4.245	57.745,94
Hasta junio 2023	1.891	34.621,62
TOTAL	7.357	131.623,38

Información extraída del Servicio de Ordenación Industrial, Infraestructuras Energéticas y Minas

En orden a cuantificar la magnitud de la problemática en relación al autoconsumo colectivo, se facilita también la siguiente información, donde se puede ver que, del total de 7.357 instalaciones registradas, el 2,4% son instalaciones de autoconsumo colectivo:

	Nº de instalaciones registradas	Potencia (kW)
Instalaciones individuales	7.177	127.200,96
Instalaciones colectivas	180	4.422,42
TOTAL	7.357	131.623,38

Información extraída del Servicio de Ordenación Industrial, Infraestructuras Energéticas y Minas

El 95% de las instalaciones de autoconsumo están conectadas a las redes de i-DE Redes Eléctricas Inteligentes -Grupo Iberdrola- (en adelante i-DE). El resto de instalaciones conectan en las redes de otras empresas distribuidoras. Por otra parte, la noticia de prensa publicada el 22 de mayo de 2023 se refiere a instalaciones ubicadas en Pamplona, por lo tanto, los siguientes datos se centran en la empresa distribuidora i-DE (que es la que actúa en dicha zona).

Según datos facilitados por esta empresa, a cierre del mes de mayo 2023, en Navarra hay 6.627 contratos de autoconsumo, de los que un 8% son contratos colectivos (535 contratos). Actualmente, existen 399 expedientes de autoconsumo en curso, de los que un 41% son relativos a autoconsumos colectivos (163 expedientes). En la siguiente tabla se muestra detalle del estado de estos expedientes, según la fase en la que se encuentran:

Nº de Expedientes	Individual	Colectivo	Total
0.Expediente en borrador	8	6	14
1.Revisión administrativa	8	9	17
2.Realizando Propuesta Previa	15	11	26
3.Pendiente Aceptar Propuesta por Cliente	13	11	24
4.Realizando Obras	88	63	151
5.Pendiente Posibilitar Contratación	84	45	129
6.Posibilitada Contratación	20	18	38
Total expedientes en curso	236	163	399

Nº de Expedientes	Individual	Colectivo	Total
% s/ Total	59%	41%	

Datos a 28 junio 2023

Información facilitada por i-DE

Cabe aclarar que, en la tabla anterior, los expedientes en la fase “6. Posibilitada Contratación” son autoconsumos cuyo expediente de acceso y conexión ya ha finalizado, i-DE ha efectuado la comunicación a la comercializadora o comercializadoras de los clientes, estando estos casos en proceso de adecuar los contratos de acceso y de suministro.

2. Normativa y procedimientos para la puesta en marcha de una instalación de autoconsumo colectivo

Como cualquier instalación eléctrica de baja tensión, las instalaciones de autoconsumo están sometidas a lo exigido en el Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

El Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, regula las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica. Por otra parte, el Real Decreto 1183/2020, de 29 de diciembre, establece los procedimientos de acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.

Estos reales decretos, junto con otras normas que los desarrollan, establecen los procedimientos que deben seguir los agentes que intervienen para la puesta en marcha de una instalación de autoconsumo: titulares, empresas instaladoras, Administración, empresas distribuidoras y empresas comercializadoras.

Es importante señalar que los procedimientos para la puesta en servicio de una instalación de autoconsumo no deben entenderse como un mero trámite administrativo. Las instalaciones deben cumplir con una serie de especificaciones técnicas y de seguridad, así como con las exigencias de contratación que establece la legislación sectorial. Se debe asegurar también que las instalaciones no generan perturbaciones en la red de distribución.

El proceso para la puesta en marcha de una instalación de autoconsumo colectivo, sería, a modo de resumen el siguiente:

- a. La comunidad de propietarios (o conjunto de interesados en promover una instalación) valora y decide instalar placas fotovoltaicas. Como cualquier asunto que afecta a la Junta de propietarios, tiene su propia dinámica y puede llevar un tiempo entre reuniones, comparación de ofertas y toma de decisión.
- b. La empresa instaladora habilitada designada, en representación de la comunidad de propietarios, abre expediente en la plataforma telemática de la empresa distribuidora (plataforma GEA, de gestión de los expedientes, en el caso de i-DE). Según los procedimientos y plazos que establece el Real Decreto 1183/2020, de 29 de diciembre, las instalaciones de más de 15 kW deben obtener permiso de acceso y conexión, emitido por la empresa distribuidora.
- c. Un técnico titulado competente debe redactar un proyecto (o memoria, según el caso). La empresa instaladora ejecuta los trabajos, y registra posteriormente la instalación ante el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial (Registro de instalaciones de baja tensión).
- d. Posteriormente, el titular, o su representante, debe inscribir la instalación en el Registro de autoconsumo. Para las instalaciones de hasta 100 kW, la inscripción en este registro se llevará a cabo de oficio por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, a partir del Registro de instalaciones de baja tensión.
- e. El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial debe remitir determinada información a la empresa distribuidora. El artículo 8 del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril establece que las Comunidades Autónomas deberán remitir esta información en un plazo no superior a diez días.
- f. La empresa instaladora presenta ante la empresa distribuidora documentación e información de la instalación, notificaciones operacionales, acuerdo y coeficientes de reparto, etc.
- g. Una vez que la empresa distribuidora tiene toda la documentación necesaria se inicia el proceso de contratación en el que intervienen las comercializadoras de todos y cada uno de los consumidores que participan en el autoconsumo colectivo. Las comercializadoras deben modificar el contrato de suministro de sus clientes para incluir en los mismos que tienen contratado un autoconsumo.

h. Una vez se han realizado las peticiones correctamente, y tras comprobar que los equipos de medida del cliente cumplen con los manuales técnicos, la empresa distribuidora activará el contrato de autoconsumo.

Es importante señalar que el intercambio de información entre la Administración y la empresa distribuidora, así como entre las empresas comercializadoras y distribuidoras para la modificación de los contratos de acceso y suministro se efectúa a través de un sistema informatizado basado, principalmente, en ficheros XML. La CNMC es el ente responsable de la definición y aprobación tanto del contenido como del formato de dichos ficheros, así como el flujograma de comunicación, tal y como establece el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, en su Disposición Adicional Primera.

Los principales ficheros XML utilizados en el proceso de autoconsumo son:

- A1: Información del autoconsumo enviada por la Administración al distribuidor.
- D1: Información del autoconsumo enviada por el distribuidor al comercializador.
- A3: Solicitud de alta de contrato enviada por el comercializador al distribuidor.
- M1: Solicitud de modificación de contrato enviada por el comercializador al distribuidor.
- C2: Solicitud de cambio de comercializador con cambio de condiciones del contrato enviada por el comercializador al distribuidor.

La versión 2.6 vigente de los formatos de los ficheros de la CNMC es una “versión de mínimos” del autoconsumo, aprobada para dar cumplimiento al Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, aunque no permite todas las posibilidades de contratación que la norma prevé.

La CNMC está actualmente desarrollando la versión 3.0 de los formatos de ficheros, denominada “versión de máximos del autoconsumo”. No hay fecha prevista para la finalización de este trabajo, y su consiguiente implantación.

3. Problemática detectada y particularidades del autoconsumo colectivo

Es importante aclarar que el hecho de tener la instalación fotovoltaica ejecutada no significa que se haya terminado el proceso administrativo correspondiente, ni que el autoconsumo esté activado. Para que los clientes adheridos a un autoconsumo colectivo puedan ver los descuentos en sus facturas es preciso gestionar y finalizar el proceso de contratación de dicho autoconsumo.

En general, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no está detectando dificultades para la puesta en marcha de instalaciones de autoconsumo individual. Hay que tener en cuenta que en el caso de las instalaciones de autoconsumo colectivo el proceso es, por naturaleza, más complejo, y en él intervienen un número mayor de agentes (varios titulares, cada uno con su respectiva empresa comercializadora, que puede ser diferente a la del resto de participantes).

Para los autoconsumos colectivos hay que tener en cuenta que:

El fichero A1 no incluye la información de todos los participantes, por lo que el distribuidor espera a recibir el acuerdo y coeficientes de reparto.

El distribuidor espera a recibir al menos la primera solicitud del contrato de acceso de autoconsumo colectivo (ficheros A3, M1, C2)

El distribuidor puede ir activando los autoconsumos según recibe las solicitudes de cada comercializador.

La CNMC no ha definido cómo se deben contabilizar los retrasos previstos en el artículo 16 bis del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, ni la asignación de los mismos al distribuidor y a cada una de las empresas comercializadoras participantes.

De lo anterior se puede concluir que el proceso para la puesta en servicio de una instalación de autoconsumo colectivo es, por definición, compleja, y requiere el conocimiento de un elevado número de normas y procedimientos por parte de todos los intervinientes. Además, la comunicación entre los agentes que participan en la tramitación debe realizarse por medios telemáticos, por lo que, ante un mínimo error en uno de los ficheros de intercambio de información, éste es rechazado automáticamente por los sistemas informáticos.

4. Previsión de descuentos ante el retardo en la activación del autoconsumo

Mediante el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, se añade un artículo 16 bis al Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, que establece lo siguiente:

“1. Para los consumidores que deseen realizar autoconsumo con excedentes y siempre que la instalación de producción asociada sea de hasta 100 kW y conectadas en baja tensión, el tiempo de activación del autoconsumo no podrá superar los dos meses.

Por tiempo de activación se entenderá el tiempo transcurrido desde el día en que la empresa distribuidora de energía eléctrica recibe la documentación necesaria para la realización de la modificación del contrato de acceso prevista en el artículo 8 del presente real decreto hasta el momento en que recibe la comunicación de que ya puede iniciar vertidos a la red y éstos se consideran en la facturación.

2. En caso de superarse este tiempo por causas no imputables al consumidor ni a las administraciones públicas competentes en materia de energía, el comercializador incluirá con carácter automático en la facturación del consumidor un término de descuento por retardo en activación de autoconsumo en su facturación por un importe equivalente al del mecanismo de compensación simplificada (...)”

Ni el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, ni la CNMC han definido el reparto de este periodo entre los agentes que intervienen en el proceso de activación del autoconsumo colectivo (titular o titulares, empresas comercializadoras y empresa distribuidora).

No obstante, podría entenderse que la empresa distribuidora dispone de 40 días para realizar las funciones que tiene asignadas en el proceso de activación del contrato:

- 5 días para la remisión de la información a las empresas comercializadoras desde la recepción de la documentación remitida por la Comunidad Autónoma (artículo 8 del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril).

- 5 días para la aceptación de la solicitud de modificación del contrato desde la recepción del fichero XML de contratación enviado por la comercializadora.

- Hasta 30 días desde la aceptación de la solicitud de la comercializadora para la adecuación del equipo de medida a las nuevas condiciones de contratación y activación del contrato.

Según indica a este Departamento, y considerando los plazos anteriores, la empresa distribuidora i-DE aplica el descuento por retardo en la activación de autoconsumo a todos los contratos de autoconsumo individual que corresponde desde la entrada en vigor del artículo 16 bis citado, y pese a que la CNMC todavía no ha definido cómo calcular e imputar los retrasos.

En caso de haber discrepancia en el reparto de días de responsabilidad entre la distribuidora y la comercializadora, estos se resolverían una vez la CNMC defina la metodología de cálculo.

Sin embargo, en este momento la aplicación del descuento en autoconsumo colectivo no es posible, dado que el retraso por parte de la comercializadora de uno de los clientes puede afectar al resto de participantes. La forma en la que debe calcularse el retraso en estos casos es más compleja y va más allá del mero reparto de días entre la distribuidora y una de las empresas comercializadoras.

Parece que esta definición se concretará en la versión 3.0 de los formatos de la CNMC.

Según entiende este Departamento, una vez implantada dicha versión, la empresa distribuidora debería aplicar de forma retroactiva los descuentos. No obstante, esto deberá ser confirmado por la CNMC.

5. Actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial y medidas previstas

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial está comprometido con el desarrollo del autoconsumo y, en particular, del autoconsumo colectivo. Así, uno de los cinco pilares del Plan Energético de Navarra PEN 2030 (actualización de 2023) es “el impulso de la generación distribuida y en especial modelos de autoconsumo y gestión de comunidades energéticas como nuevas fórmulas de hibridación entre producción, consumo, que facilitan y equilibran el sistema energético global”.

Por este Departamento se han llevado a cabo gran cantidad de actuaciones con el objetivo de impulsar el desarrollo del autoconsumo, y del autoconsumo colectivo en particular, así como de simplificar y agilizar la tramitación y puesta en servicio de estas instalaciones:

a) Implementación de desarrollos informáticos, tanto en el Registro de instalaciones de baja tensión como en el Registro Administrativo de Autoconsumo, para adaptar los procedimientos a la normativa de aplicación.

Con estos desarrollos se pretendía reducir los plazos de tramitación por parte de la Administración. Este proceso se ha llevado a cabo en 2022 y 2023. En cualquier caso, en todo momento, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha cumplido y cumple con el plazo de diez días exigido por el artículo 8 del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril.

b) Tras detectar el desconocimiento que existía, y sigue existiendo, entre los profesionales del sector y titulares de instalaciones en general, de las normas y de los procedimientos de aplicación, desde el Departamento se han realizado gran cantidad de acciones de divulgación, entre otras:

Publicación de información en la ficha web <https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Tramitacion-y-registro-administrativo-de-instalaciones-de-autoconsumo-de-energia-electrica>, donde se ha incluido un resumen de procedimientos, relación de instalaciones registradas, etc., dirigido a profesionales del sector.

Procesos de formación a instaladores: jornadas impartidas 7 de abril 2019 y 21 de junio de 2022, en colaboración con la Asociación Profesional de Industriales Eléctricos y de Telecomunicaciones de Navarra (AEN).

Colaboración con la empresa i-DE en la jornada de difusión que tuvo lugar el 20 de abril de 2023, orientada principalmente a instaladores y asociaciones de profesionales que gestionan expedientes mediante la plataforma telemática de la empresa distribuidora (plataforma GEA).

Procesos de formación a organismos de control tramitadores y colaboradores de la Administración (la última reunión tuvo lugar el 8 de marzo de 2023).

Celebración de dos Congresos Europeos de Comunidades Energéticas (el primero en noviembre de 2021 y el segundo en enero de 2023).

Publicación y divulgación de información de interés en la página web <https://transicion-energetica.navarra.es/pages/comunidades>

c) Se han desarrollado normas tales como:

Resolución 81/2019, de 7 de junio, de la Directora General de Industria, Energía e Innovación, por la que se establecen las instrucciones para la recepción y tratamiento de la información necesaria para la inscripción de los consumidores de la Comunidad Foral de Navarra en el Registro administrativo de autoconsumo de energía eléctrica.

Ley Foral 4/2021, de 22 de abril, que modifica el artículo 192 del Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo aprobado mediante Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio para aclarar que la instalación de sistemas de energía solar de autoconsumo no requiere licencia de obras previa y está sometida a declaración responsable o comunicación previa, salvo excepciones puntuales.

Orden Foral 64/2022, de 21 de octubre, del Consejero de Desarrollo Económico y Empresarial, por la que se establecen medidas de fomento de las comunidades de energía en Navarra.

El artículo 16 de esta Orden Foral exige a las empresas distribuidoras colaboración en la agilización de los trámites que deban realizar las comunidades de energía.

Asimismo, el artículo 18 establece que por la Dirección General competente en materia de energía se establecerá una "Oficina de Apoyo a las Comunidades de Energía de Navarra", que tendrá como fin ofrecer asesoramiento a las personas y entidades interesadas en materias tales como la gestión de ayudas y subvenciones, la tramitación de autorizaciones y licencias, bonificaciones fiscales, etc.

d) Se incentiva el desarrollo del autoconsumo mediante subvenciones y deducciones fiscales:

Mediante Resolución 121E/2021, de 15 de octubre, de la Directora General de Industria, Energía y Proyectos Estratégicos S3, se aprobó la convocatoria de la subvención "Ayudas al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial": <https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Ayudas-al-autoconsumo-y-al-almacenamiento-con-fuentes-de-energia-renovable>

Deducción fiscal por inversiones en instalaciones de energías renovables:
<https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Informe-de-inversiones-en-instalaciones-de-energias-renovables-y-en-sistemas-de-recarga>

e) Seguimiento y control de las actuaciones llevadas a cabo por las empresas distribuidoras y comercializadoras:

Ante cualquier queja o consulta que se recibe en el Departamento en relación con la tramitación de un expediente de autoconsumo, se solicita información a la empresa distribuidora para intentar agilizar la puesta en marcha de la instalación. En muchos casos, el retraso puede imputarse no sólo a la empresa distribuidora, sino a las empresas comercializadoras, o a las propias empresas instaladoras, que actúan en representación de los titulares de las instalaciones.

En el caso concreto de la noticia de prensa publicada el 22 de mayo de 2023, procede informar que se han mantenido diversas reuniones tanto con el Colegio de Administradores de Fincas como con la empresa distribuidora i-DE. El 7 de junio de 2023 el Colegio de Administradores de Fincas presentó una instancia ante el Departamento, en relación con determinados expedientes de autoconsumo. Como consecuencia, con fecha 19 de junio se ha remitido desde el Departamento un requerimiento a i-DE, el cual ha sido respondido el 4 de julio. La respuesta no ha sido de momento analizada. Del análisis de este documento se resolverá si proceden más actuaciones por parte de la Administración, o no.

f) Otras medidas previstas con empresas distribuidoras y comercializadoras:

En este momento se está trabajando en la posibilidad de firmar un convenio de colaboración entre el Departamento y las empresas distribuidoras que operan en Navarra con el objetivo de impulsar el desarrollo de las Comunidades Energéticas. Asimismo, se está valorando también la creación de una Mesa del Autoconsumo de Navarra. La mesa estaría compuesta por los principales agentes que intervienen en el proceso: Administración, empresas instaladoras, empresas distribuidoras, principales empresas comercializadoras.... Su objetivo sería coordinar y tratar todas las cuestiones relacionadas con el autoconsumo.

Ambas medidas podrían empezar a trabajarse e implementarse, en su caso, una vez se conforme el nuevo Gobierno de Navarra.

g) Impulso a los desarrollos reglamentarios necesarios que debe realizar el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Desde el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial se trasladará al Ministerio la necesidad de simplificar la tramitación de los autoconsumos colectivos, así como la necesidad de una nueva versión de formatos de los ficheros XML que debe aprobar la CNMC. Asimismo, es necesaria la desvinculación de la activación de los contratos de acceso y suministro con el objetivo de agilizar la contratación de los autoconsumos colectivos.

Por otra parte, es necesario el desarrollo del artículo 16 bis del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, en lo relativo a los descuentos, y especialmente para los autoconsumos colectivos.

h) Por último, procede asimismo informar que por la Consejería de Desarrollo Económico y Empresarial, se está en contacto y atendiendo a las dudas y solicitudes de información del Colegio de Administradores de Fincas de Navarra. Concretamente se han mantenido distintos encuentros con su Junta de Gobierno, los días 24 de mayo y 4 de julio, en relación con la problemática de las Comunidades de Vecinos con instalaciones de autoconsumo. Fruto de dichos encuentros se ha cursado una solicitud de información a I-DE que debe ser analizada y será compartida y contrastada con el citado colegio de Administradores de Fincas a los efectos de dar respuesta a las cuestiones planteadas”.

Analizado el informe recibido, el Defensor del Pueblo de Navarra, comprobó que el preámbulo de la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de Cambio Climático y Transición Energética disponía lo siguiente:

“Considerando el potencial de reducción de consumo energético y de emisiones energéticas de los diferentes sectores y actividades que se llevan a cabo en el territorio de Navarra, esta ley foral establece obligaciones para promover la generación de energía renovable minimizando el impacto ambiental, optimizando los emplazamientos actuales de las instalaciones de generación, aprovechando las superficies urbanizadas e impulsando la implicación de la ciudadanía, instituciones y agentes locales mediante herramientas cooperativas como el autoconsumo compartido y los proyectos energéticos que se realicen a nivel municipal o comarcal a través del desarrollo de comunidades energéticas (comunidades de energías renovables y comunidades ciudadanas de energía o comunidades energéticas locales), ya que estos proyectos aportan beneficios sociales, económicos y medioambientales”.

Por otro lado, la normativa general sobre el procedimiento administrativo -la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral-, recoge principios generales, como los de simplificación de los procedimientos o celeridad en su tramitación, que vienen a impulsar la consecución de una Administración más ágil en orden a facilitar los proyectos de la ciudadanía.

A la vista de todo ello, la institución veía comprensible el malestar de las comunidades de vecinos afectadas por la situación objeto de denuncia pública, y, por otro lado, valoraba positivamente las líneas de actuación emprendidas por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial para contribuir a mejorar la problemática.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente sugerencia.

“Sugerir al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial que, con la colaboración y coordinación que sea necesaria con los agentes actuantes, profundice en la adopción y ejecución de las acciones precisas para procurar facilitar y agilizar la puesta en marcha de instalaciones solares colectivas de autoconsumo”.

El Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial remitió un escrito en el que concluía que ya se estaba trabajando en colaboración y coordinación con los distintos agentes, con el objetivo de facilitar y agilizar la puesta en marcha de las instalaciones de autoconsumo colectivo. Asimismo, indicaba que seguirá trabajando en la misma línea, atendiendo a lo sugerido desde el Defensor del Pueblo de Navarra.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.11. Falta de recursos y personal en las secciones destinadas a la protección de menores.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

A través de la publicación de varias noticias en prensa, esta institución tuvo conocimiento sobre la falta de recursos y personal en las secciones de protección de menores.

Se publicó que los trabajadores de la Sección de Valoración de las Situaciones de Desprotección y de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, ambas de la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, habían denunciado la carencia de medios o de recursos que padecían ante el incremento de los casos que debían atender.

Se publicaba asimismo un escrito de la Asociación de Familias de Acogida Magale en apoyo de la referida denuncia.

Según se venía a manifestar, los profesionales de ambas secciones, que atienden los casos de desprotección de la infancia más graves en Navarra, estarían desbordados y no darían abasto para tratar debidamente y a tiempo los casos que deben abordar, por falta de medios suficientes. Se expresaba que los casos de desprotección detectados por los servicios sociales de base y por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia no pueden ser valorados con la celeridad que es exigible.

Asimismo, se indicaba que esta falta de medios afecta también, además de a los menores, a las familias de acogida, que perciben un alargamiento de los plazos de respuesta y una demora en la toma de decisiones, y que ven mermada la necesaria formación que precisan.

Se reivindicaba públicamente, en definitiva, la necesidad de dotar a las citadas secciones de recursos y personal suficientes para acometer la tarea encomendada.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de lo anterior, decidió promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitó información al Departamento de Derechos Sociales, sobre las siguientes cuestiones:

- a) Los Técnicos adscritos tanto a la Sección de Valoración de las Situaciones de Desprotección, como a la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales (número y perfiles profesionales), por referencia a los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.
- b) Casos atendidos por una y otra sección, respectivamente, en el mismo periodo de referencia.

Asimismo, interesó conocer si estaba prevista la adopción de medidas para resolver o mejorar la carencia que se denunciaba, requiriendo al Departamento que se señalasen dichas medidas.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

“- Obran en poder del Defensor del Pueblo los datos anuales de los menores atendidos en el sistema de protección. Como bien sabe, en el año 2019 se produjo un incremento importante ante el rápido flujo de llegada de menores migrantes no acompañados. En el año 2020 se redujo discretamente el número total de menores atendidos en el sistema, coincidiendo también con una reducción del flujo de menores migrantes, y desde entonces se ha mantenido estable.

- Desde el Departamento de Derechos Sociales, se ha intentado adecuar los recursos para la atención de los niños, niñas y adolescentes a la demanda existente, tanto los recursos propios (personal de la subdirección de familia y menores) como externos:

a) En el año 2016, en las secciones de valoración de las situaciones de desprotección y gestión de la guarda y ejecución de medidas judiciales (aunque tenían una estructura distinta), había un total de 29 puestos de trabajo, contando el personal administrativo y las jefaturas de sección y negociado. En el momento actual, el número de puestos es de 39. Esto supone un incremento de personal del 34%, sobre todo a expensas del personal técnico (se ha pasado de 9 a 14 trabajadoras sociales y de 7 a 10 psicólogos/as). Este incremento se ha producido fundamentalmente a partir de 2019.

b) Así mismo, se han incrementado el número de recursos disponibles para la atención de los menores a través de los conciertos sociales suscritos con las entidades que gestionan tanto los servicios de acogimiento residencial como los servicios preventivos. Hay que tener en cuenta que en 2019 fue necesario incrementar los recursos residenciales para acoger el flujo de menores migrantes, generando en aquel momento recursos específicos, que actualmente se han ido consolidando e incorporando al sistema general de protección, quedando sólo un recurso específico de acogida (Centro de Observación y Acogida de Marcilla de 40 plazas). Más allá de este hecho, también se han incrementado el resto de recursos a lo largo de los últimos años:

a. En 2019, Fundación Gizain asume la gestión del Centro de Observación y Acogida destinado a menores hasta 14 años (que antes se llamaba de protección). En ese traspaso, se aumentan en 3 plazas la capacidad del recurso (de 12 a las 15 actuales). En febrero de 2023, se abrió un recurso adicional a este COA, con 8 plazas, para dar respuesta a la alta demanda existente en ese momento de situaciones de valoración con asunción de la guarda. El recurso se mantiene a fecha actual.

b. En 2022, Fundación Gizain asume también la gestión del Centro de Observación y Acogida destinado a menores entre 14 y 17 años (antes llamado de conflicto), que en 2016 tenía 10 plazas autorizadas. A lo largo de estos años, ha sido necesario ir incrementando su capacidad, siendo actualmente de 18 plazas, distribuidas en dos espacios diferenciados.

c. En 2019, se firmó un nuevo concierto social para la gestión de las medidas de reforma, con ampliación de los recursos destinados a este fin: se ampliaron las plazas de internamiento en régimen cerrado que pasaron de 22 a 25, se consolidó el recurso de cumplimiento de medidas judiciales en grupo educativo de 6 plazas que se había creado en 2016, se crearon 10 plazas de acompañamiento a la vida autónoma y se incrementaron los programas ambulatorios de educación de adolescentes y de violencia filiofamiliar. Así mismo, se creó un nuevo centro para cumplimiento de medidas judiciales en régimen semiabierto (10 plazas) que, en 2020, y dada la evolución de la demanda, se reconvirtió en Acogimiento residencial especializado del sistema de protección. Por último, también en 2020, se inauguró el centro de día de justicia juvenil, gestionado por Fundación Gizain.

d. En relación con los recursos de acogimiento residencial, el incremento desde 2015 también ha sido significativo. En esa fecha (agosto de 2015), el sistema contaba con 157 plazas residenciales en diferentes recursos y 40 plazas de autonomía en medio abierto. A través de los nuevos conciertos firmados en 2019 y 2021, actualmente contamos con 271 plazas en recursos residenciales (161 en acogimiento residencial básico incluidas 3 plazas para madres gestantes, 30 en acogimiento especializado y 80 en pisos de autonomía) y otras 80 plazas de autonomía en medio abierto. Esto supone un incremento del 72% en recursos residenciales y del 100% en recursos de autonomía en medio abierto.

e. Por último, señalar que, en el último concierto de 2021, también se ha invertido significativamente en los programas preventivos, con un incremento importante del programa de intervención familiar (PEIF) y del servicio de acompañamiento al acogimiento familiar y la adopción (SAFAYA), servicio este último que ha vuelto a incrementarse en 2023.

- El malestar de los y las profesionales de la subdirección de familia y menores, fundamentalmente de las dos secciones mencionadas, es una realidad que se viene arrastrando desde hace muchos años. Existe un informe de 2014 elaborado por el Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General de Función Pública, en el que se intenta analizar las cargas de trabajo para dar respuesta a las quejas ya presentes en aquel momento. De las propuestas mencionadas en dicho informe, se han podido implementar algunas, como son:

a) "Propuesta 3". Convocatoria de plazas fijas: la eventualidad ha sido importante a lo largo de estos años por falta de convocatorias, hecho que se ha subsanado estos años con las últimas convocatorias y el proceso de estabilización.

b) "Propuesta 5". Evaluación de riesgos laborales. En el mes de febrero de 2023 se presentó la evaluación de riesgos psicosociales realizada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, habiéndose constituido un grupo de trabajo en la propia subdirección para implementar las medidas que sea posible abordar.

c) "Propuesta 7". Creación de un pull administrativo. Se llevó a cabo la pasada legislatura, creando una jefatura de negociado administrativo.

d) "Propuesta 8". Dimensionamiento adecuado de los recursos externos (explicado más arriba el crecimiento paulatino de recursos).

e) Otras propuestas de dicho informe relativas a la simplificación de los procesos administrativos (circuito de resoluciones, tramitación de expedientes, etc.) y a la organización del trabajo, se han realizado o están en proceso de hacerlo.

Sin embargo, otras propuestas que para el personal de la subdirección son claves para mejorar la situación vivida de sobrecarga no se han podido implementar, y son:

a) "Propuesta 2". Modificación en los procesos de selección. El personal viene reivindicando la existencia de puestos técnicos específicos para la contratación de profesionales en estas dos secciones de la subdirección de familia y menores. El trabajo requiere de un conocimiento técnico especializado, más allá de las competencias adquiridas con las titulaciones generalistas exigidas (psicología, trabajo social, educación social). El hecho de que accedan profesionales sin dicha formación supone un proceso de aprendizaje en el puesto de trabajo que se puede extender durante un tiempo prolongado (mayor de 6 meses), lo que conlleva una mayor lentitud en la valoración y en el acompañamiento de los procesos. En el informe de 2014, ya se recomendaba desde el Servicio de Organización y Modernización de Función Pública, la convocatoria de pruebas específicas para cubrir dichos puestos. Desde el Departamento de Derechos Sociales solicitamos a la Dirección General de Función Pública en 2019 (también se había planteado anteriormente), la posibilidad de solicitar titulación específica para acceder a los puestos técnicos de ambas secciones y de esta forma disminuir los riesgos profesionales derivados de la inseguridad generada por la falta de conocimiento de la materia. Dicha solicitud fue denegada, aduciendo que no existe una titulación reconocida a tal efecto. Tenemos pendiente una nueva reunión con la Dirección de Función Pública para retomar la petición.

De forma paralela y para paliar esta carencia, desde el Departamento hemos propuesto el diseño de una formación específica para los y las profesionales que se incorporen a la subdirección en formato de autoformación online, que permita un conocimiento rápido y básico del sistema de protección, de las leyes y normas que lo regulan y de las herramientas de gestión básicas para la tramitación de los casos. Más allá de otras propuestas de formación más específicas dirigidas a todas las personas del equipo y que permita la formación continua.

b) "Propuesta 4". Cobertura de plazas vacantes. En el informe de 2014, también recomendaban garantizar la disponibilidad de listas de contratación temporal activas en todo momento. La tardanza en cubrir las plazas vacantes por bajas o traslados también ha supuesto un elemento importante de malestar entre la plantilla. Esta cobertura depende de Función Pública. En 2022, ante la no existencia de listas de contratación temporal de educadores sociales y, por lo tanto, la imposibilidad de contratar dichos perfiles profesionales, se instó a Función Pública desde la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, como organismo autónomo, a modificar la estructura de la misma, de forma que ambas secciones de la subdirección de familia y menores pasaran a regirse, a efectos de contratación, por los mismos principios que los centros propios de la ANADP. De esta forma, desde el organismo autónomo podíamos generar listas de contratación solicitándolas al Servicio Navarro de Empleo (hecho que en aquel momento no era posible realizar desde Función Pública). Sin embargo, esta modificación no ha tenido apenas repercusión en la gestión de la plantilla, ya que desde Función Pública no acceden a que desde la ANADP hagamos directamente los llamamientos para la contratación del personal técnico (tampoco para el resto de los centros dependientes de la ANADP, salvo para los puestos de cuidadores y servicios generales), lo que no ha mejorado la agilidad para cubrir las plazas. Esto provoca una disminución efectiva del número diario de personas en sus puestos de trabajo. No existe normativa alguna por la que la ANADP no pueda realizar directamente estos llamamientos.

c) Junto a estas dos propuestas no resueltas, existe una tercera demanda por parte del personal de la subdirección, que podría redundar en la disminución de la temporalidad del personal y por ende en la mejora de la eficacia de la actividad desarrollada, ya que se retendría el conocimiento adquirido. Dicha demanda es la generación de un complemento económico que incentivara a los y las profesionales a elegir y permanecer en las secciones de valoración de las situaciones de desprotección y de guarda y ejecución de medidas judiciales. Desde el Departamento de Derechos Sociales consideramos que dicho complemento está justificado dada la especial dificultad de la materia de intervención y los riesgos a los que el personal se ve expuesto. Esta propuesta también fue rechazada por la Dirección de Función Pública.

- Por último, señalar en relación a la queja de las familias de acogida, que los retrasos y alargamiento de los plazos de respuesta están relacionados con los problemas de personal (tardanza en la cobertura de plazas

vacantes, alta rotación en los puestos de trabajo) que ha condicionado en el último año los planes de formación a las nuevas familias acogedoras. En estos momentos, y con el apoyo de los Fondos Europeos de Recuperación y Resiliencia, se está poniendo en marcha una campaña de captación de familias de acogida y se prevé incrementar los procesos formativos.

- Como se ha comentado, se ha constituido un grupo de trabajo con los y las profesionales de las tres secciones de la subdirección de familia y menores, para abordar los riesgos expuestos en el informe del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales e ir implementando las medidas que puedan ser necesarias, recabando la colaboración del Departamento competente en materia de Función Pública”.

Tras la recepción del informe anterior, esta institución estimó pertinente solicitar un informe al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, ya que el Departamento de Derechos Sociales aludía en su informe a la adopción de una serie de medidas para mejorar la problemática suscitada, las cuales no habrían podido materializarse por la oposición o postura de la Dirección General de Función Pública.

El Departamento de Interior, Función Pública y Justicia remitió la siguiente información:

“1º.- En el marco de dicha actuación, el Departamento de Derechos Sociales, con fecha de 16 de agosto, emitió informe, donde se alude a una serie de medidas adoptadas o emprendidas para procurar mejorar la problemática a la que se refiere la actuación.

2º.- Sobre la cuestión planteada, el Servicio de Gestión de Personal de la Dirección General de Función Pública informa que en la propuesta de oferta de empleo pública del año 2023 se incluyen todas las vacantes existentes en la plantilla de los puestos de trabajo de Trabajador Social y Psicólogo, entre otros, para su provisión por personal con carácter fijo.

En el nuevo Decreto Foral de estructura que se está tramitando, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas asumiría la competencia para los llamamientos y contratación temporal del personal adscrito a su unidad orgánica, sin que a fecha de hoy se pueda constatar esta afirmación dado que todavía no se ha publicado en el Boletín Oficial de Navarra el Decreto Foral por el que se aprueba los estatutos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

Por otra parte, la Dirección General de Función Pública está realizando un estudio de los puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para identificar las necesidades específicas de las unidades, dentro del marco normativo y económico”.

A la vista de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que la cuestión suscitada en la actuación conectaba con lo preciso de que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra cuente con los recursos y dotaciones suficientes para acometer adecuadamente las funciones encomendadas por la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad.

Esta institución, con ocasión de sus sucesivos informes anuales al Parlamento de Navarra, viene expresando que las cifras de menores atendidos por el sistema de protección, y la tendencia de crecimiento de las mismas que se aprecia en la última década, son indicativas de lo preciso de evaluar y, en su caso, reforzar la dotación de los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

En relación con esta necesaria dotación de recursos, se hizo constar que la Ley Foral 12/2022 declara la prioridad presupuestaria (artículo 5), señalando que: *“La Administración de la Comunidad Foral contemplará en sus presupuestos, de forma prioritaria, las actividades de prevención, detección de dificultades de forma temprana y activación de medios para resolverlas, promoción, atención, formación, protección, reinserción, integración y ocio de los menores de esta Comunidad Foral, incrementando los mismos, como mínimo, en la misma medida en que se incremente el techo de gasto cuando haya incrementos. En caso de que el techo de gasto no se incremente se mantendrán, si las necesidades derivadas del objeto de esta ley foral no han disminuido”*. Se aprecia, por lo tanto, la voluntad de legislador de priorizar las dotaciones en esta materia de protección del menor.

A la vista de todo ello, esta institución valoró positivamente las medidas a que se aludía en los informes recibidos, siendo consciente de que, en la resolución de la problemática, podían incidir diferentes factores. Pero, en todo caso, visto lo denunciado por los profesionales y constatada la evolución al alza de los indicadores de actividad en la materia, se vio pertinente recomendar formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, con la colaboración que sea precisa, se prioricen e intensifiquen los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del

servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados”.

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido la contestación de los departamentos a la recomendación formulada.

6.2.12. Falta de concesión de ayudas a entidades locales por los incendios acaecidos en el año 2022.

Materia: Medio Ambiente.

Administración destinataria: Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y Departamento de Cohesión Territorial.

A través de un escrito publicado en prensa, esta institución tuvo conocimiento sobre la falta de concesión de unas ayudas anunciadas para costear los daños sufridos en municipios navarros por los incendios acaecidos en junio de 2022.

Según se señalaba, tanto el Gobierno de España, como el Gobierno de Navarra, dos meses después de la ola de incendios de junio de 2022, informaron que se concederían ayudas directas a las localidades afectadas. Sin embargo, se exponía que las mismas no se habían materializado. Se indicaba que las entidades locales habían tenido que sufragar con fondos municipales los gastos necesarios para reparar las infraestructuras públicas dañadas por los incendios. Se recogía lo declarado por varios alcaldes y alcaldesas de municipios afectados (Obanos, Puente la Reina, Legarda, San Martín de Unx y Ujué), que era sustancialmente coincidente en cuanto al fondo del asunto.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno solicitar información al Departamento de Cohesión Territorial, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, acerca de las actuaciones que se hubiesen llevado a cabo o que estuviesen previstas en relación con la falta de ayudas denunciada por las entidades locales, así como de su calendario.

El Departamento de Cohesión Territorial, remitió el siguiente informe:

“Al respecto cabe señalar que este Departamento, mediante Orden Foral 49/2022, de 28 de julio, del Consejero de Cohesión Territorial, aprobó la relación de los municipios afectados por los fenómenos de incendios acaecidos entre los días 15 y 23 de junio de 2022 en la Comunidad Foral de Navarra, determinando las exenciones tributarias a las que pueden acogerse las personas físicas y jurídicas afectadas por tales fenómenos, así como las compensaciones a practicar a los municipios que apliquen tales exenciones.

Los municipios tienen el plazo general de prescripción de 4 años para solicitar a esta Dirección General la compensación por las exenciones y bonificaciones fiscales que realicen al amparo de lo previsto en la citada Orden Foral 49/2022, en relación con los incendios de que se trata.

Hasta el momento se han recibido en la Dirección General de Administración Local y Despoblación, en relación con tales incendios, dos solicitudes de dos ayuntamientos.

Así mismo, en fecha 8 de agosto de 2022, el Servicio de Infraestructuras Locales se dirigió a todas las entidades locales incluidas en la citada Orden Foral por la que se aprueba la relación de municipios afectados para que comunicaran daños en infraestructuras locales cuyo titular fuera la propia entidad local, con el objetivo de conocer la situación de las entidades locales navarras con daños en sus infraestructuras locales, con la excepción de las de carácter agrario, forestales y ganaderas (por no ser competencia de este Departamento)

Se solicitó describir en la medida de lo posible la tipología de daños sufridos y aportar a la Dirección General de Administración Local y Despoblación una valoración estimada de los mismos, por registro o por correo electrónico antes del 5 de septiembre de 2022.

Un total de 53 municipios y concejos remitieron tal información, reseñando daños por importe de 645.488,39: en algunas ocasiones, los daños relatados se referían a palomeras, cierres ganaderos, piscinas particulares y otro tipo de actuaciones que no son competencia de este Departamento de Cohesión Territorial”.

El informe del Desarrollo Rural y Medio Ambiente señalaba lo siguiente:

“Con relación a la actuación de oficio iniciada por el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, relativo al expediente O23/12, debido a la falta de concesión de unas ayudas anunciadas para costear los daños sufridos en municipios navarros por los incendios acaecidos en junio de 2022, cabe destacar que, en Navarra, la Orden Foral del consejero de Administración Local fija cuáles son las localidades afectadas y, por lo tanto, las que pueden recibir las ayudas de todos los ámbitos. Esta Orden Foral cuelga

de la LF 11/2009 de 30 de octubre y según la cual las ayudas que conceda Navarra serán siempre complementarias y subsidiarias a las del Estado y para lo cual cada Departamento es el encargado de convocar las ayudas de su ámbito competencial.

Los daños a los que hace referencia la información publicada por Diario de Navarra, a excepción de la gestión forestal, no son competencia del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (vallas perimetrales cableado eléctrico, alumbrado público, wifi, sistemas de riego urbano, mobiliario urbano, escaleras de piedra, camión de bomberos, etc.).

En lo que respecta a la gestión forestal, es preciso señalar que para llevar a cabo las labores de restauración hay que esperar un año para comprobar la respuesta natural del suelo y la evolución del arbolado. Pasado ese tiempo, la Dirección General de Medio Ambiente elabora el proyecto de restauración en conjunto con las entidades locales que, como propietarias del monte, son quienes deciden las actuaciones definitivas (si se planta o no y qué se planta o si se decide eliminar arbolado sin aprovechamiento y que no se ha recuperado). Además del asesoramiento y la ejecución de los trabajos de restauración decididos por las entidades locales, Medio Ambiente financia en su totalidad y con cargo a sus presupuestos dicha restauración forestal.

En este sentido, el Director General de Medio Ambiente y personal técnico se reunieron con los alcaldes, tanto de Arguedas como de Valtierra, para trasladarles esta información y, además, hay un continuo seguimiento del personal técnico. Cabe señalar también que, en reuniones mantenidas con las entidades locales, desde el Departamento se les ofreció la posibilidad de ceder voluntariamente la gestión del monte a Gobierno de Navarra (no los aprovechamientos, que seguirían siendo suyos) en caso de no poder hacerse cargo.

En cuanto a las otras dos Direcciones Generales de este Departamento, tengo el honor de remitir los informes adjuntos a este escrito elaborados por la Dirección General de Desarrollo Rural (Informe respuesta Defensor O-23-12 DGDR.pdf) y por la Dirección General de Agricultura y Ganadería (informe DGAG.pdf).

La Dirección General de Desarrollo Rural informó que se había diseñado una convocatoria de ayudas para pagar en otoño, para compensar la depreciación de los vinos elaborados en 2023 y afectados por los incendios del verano de 2022, dotada con 300.000 euros. Dicha convocatoria estaba destinada a las bodegas de la DO Navarra cuyo producto, procedente de viñas de las zonas incendiadas de Tafalla, Legarda, Arguedas y San Martín de Unx, había adquirido un sabor a quemado, humo, cenizas, ... que le hacía perder calidad por la presencia de fenoles volátiles (moléculas de guayacol, 4-metilguayacol, etc.) procedentes de la degradación térmica de la lignina".

La Dirección Ganadería y Agricultura indicó que por Orden Foral 44/2023 de 27 de abril de la Consejera de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se aprobaron las bases reguladoras de las ayudas por pérdidas en producciones agrarias causadas por los incendios acontecidos en la Comunidad Foral de Navarra en junio de 2022. La Resolución de abono de las ayudas por las pérdidas en producciones agrarias estaba elaborada, fiscalizada y la fecha de pago estaba prevista para el 19 de julio de 2023.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió el siguiente informe:

"En relación con su solicitud recibida el pasado 23 de junio le informo que desde el Servicio de Protección Civil y Emergencias de la dirección general de Interior ha ofrecido asesoramiento a través de diferentes jornadas a los 85 ayuntamientos con obligación de elaborar los PAMIF, así como a otros municipios interesados en ello para que los distintos planes sean una herramienta eficaz y de calidad. Además, de llevar a cabo una convocatoria de ayudas económicas abierta por el Gobierno de Navarra para ayudar a los municipios cuyo PAMIF es de carácter obligatorio. Han solicitado subvención más de 70 municipios.

Con el nuevo Plan INFONA 2022 (Plan Especial de Protección Civil de Emergencias por Incendios Forestales de Navarra) se establece para Navarra dos mapas específicos de riesgo, uno para verano y otro para invierno, que permiten trabajar de manera proactiva desde la anticipación y el conocimiento. Desde este enfoque preventivo, el plan INFONA 2022 se centra en la protección de personas y bienes para reducir el efecto de los incendios en los núcleos de población y las infraestructuras básicas.

A través de estos mapas, se han identificado 85 poblaciones situadas en zonas de alto riesgo (ZAR) que deberán contar con planes municipales de riesgo forestal (PAMIF) de manera obligatoria, además de recomendar la implantación de estos planes a otros 85 municipios. Entre ellos se encuentran municipios como Puente la Reina / Gares, San Martín de Unx y Ujué /Uxue, así como Legarda".

Analizados los informes recibidos, el Defensor del Pueblo de Navarra, comprobó que se habían adoptado e impulsado diferentes medidas en relación con tales incendios. Sin embargo, la institución también veía comprensible el malestar generado entre los afectados.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente sugerencia.

“Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, sin perjuicio de la coordinación y la colaboración precisas, agilicen en todo lo posible la adopción de las medidas y ayudas que correspondan en relación con los incendios acaecidos en verano de 2022 en diversas localidades de Navarra”.

El Departamento de Cohesión Territorial, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia remitieron informes comunicando que aceptaban las sugerencias formuladas y matizando las medidas llevadas a cabo al respecto. A la vista de dicha información el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.13. Molestias por uso en horario nocturno de la plaza de Santa Ana.

Materia: Medio Ambiente.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Esta institución tuvo conocimiento sobre el descontento que existía entre vecinos del Casco Viejo de Pamplona por el uso de la plaza de Santa Ana.

Acerca de este asunto, se publicó meses atrás que varias comunidades de vecinos se habían quejado ante el Ayuntamiento por las molestias que sufren, que derivarían de la falta de cierre nocturno de la citada plaza.

Se aludía a episodios de vandalismo, suciedad o ruidos que se generan en el lugar, con la consiguiente repercusión para los vecinos del entorno. Se señalaba que estaba previsto el cierre de la plaza Santa Ana desde la calle Jarauta por una resolución municipal, entre las 10 de la noche y las 8 de la mañana, pero que esta limitación de uso no se cumplía.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de lo anterior, decidió promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar información al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña acerca del régimen horario vigente de uso de la referida plaza de Santa Ana y, en su caso, de las medidas adoptadas o que estuviese previsto adoptar en relación con la problemática denunciada por los vecinos.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, remitió el siguiente informe:

“En relación con el escrito del Defensor del Pueblo relativo al descontento que existe entre vecinos del Casco Viejo de Pamplona por el uso de la plaza de Santa Ana y en el que pide información acerca del régimen horario vigente de uso de la referida plaza de Santa Ana y, en su caso, de las medidas adoptadas o que esté previsto adoptar en relación con la problemática denunciada por los vecinos, se informa que en el Área de Seguridad Ciudadana no se tiene constancia de la resolución a la que hace referencia el Defensor del Pueblo para el cierre de la Plaza Santa Ana entre las 22:00 y las 08:00 de la mañana.

El PEPRI (Plan Especial de Protección y Reforma Interior) sobre las plazas interiores recoge que:

‘Al margen de las posibilidades que se ofrecen al barrio en su entorno inmediato, particularmente si se recuperan como parque urbano y espacio de relación, taludes y glaciés del Redín y Labrit, incluidos en la unidad integrada VIII, Casco Viejo, así como el parque fluvial del Arga, resulta evidente el déficit de áreas libres en el interior del Casco, tanto más si se considera que el carácter emblemático de algunas plazas o su diseño y régimen de uso, afectado por tráfico y aparcamientos, dificulta su utilización efectiva como áreas de estancia o juego.

Un primer criterio de intervención aconseja como se ha dicho, aprovechar todo espacio vacante como área libre de uso público y reformar los espacios públicos, plazas, paseos y calles en orden a que constituyan básicamente espacios peatonales, con independencia de si ocasionalmente coexisten en ellos coche y peatón.

Por lo que se refiere a otras áreas libres interiores, ocultas o potenciales, existen, como se ha dicho, en el tejido espacios significativos que podrían integrarse en el sistema general de áreas libres, al margen de que, en función de su naturaleza o propiedad, sea preciso establecer sobre ellas un régimen de uso restringido a través de acuerdos con sus propietarios’.

En el caso que nos ocupa, la Plaza Santa Ana, ya no se trata de un espacio de propiedad privada, sino que en la actualidad su titularidad es del Ayuntamiento y su uso es público. En la línea con lo indicado en el PEPRI, es un espacio que por sus dimensiones y amplitud tiene las características de una plaza pública (de hecho, se denomina Plaza de Santa Ana) y, por lo tanto, debe ser aprovechado como tal.

En la actualidad, no tiene sentido abrir y cerrar los dos accesos que dan a la misma, ya que su funcionamiento es el mismo de cualquier plaza de la ciudad, como, por ejemplo, la cercana plaza de San Francisco.

Otra cosa diferente es las molestias que determinados vecinos puedan ocasionar en el uso de la misma, al igual que puede ocurrir en otras plazas.

Es cierto que esta plaza es solicitada para actividades de forma intensiva por asociaciones del Casco Antiguo y diversas peñas de la ciudad. En ese sentido, y a la vista de las quejas formuladas por algunos vecinos de la plaza, se está restringiendo su uso y autorizando solo ocasionalmente ciertas actividades a las entidades solicitantes indicadas”.

Recibido el anterior informe, la institución se dirigió de nuevo al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitando que se informara acerca de:

“a) Si, como se deduce de lo publicado, existía un horario de utilización o cierre de la plaza, independientemente de la forma en que esta limitación hubiera sido introducida, señalando las razones que la habrían fundamentado.

b) Si, como vienen a señalar los vecinos, se instaló en la plaza un cartel con el horario de utilización de la misma.

c) Si, como también se deduce que podría haber sucedido, tiempo atrás se cerraba la plaza por la noche; y, en tal caso, habida cuenta de que actualmente permanece abierta, las razones del cambio de criterio en la aplicación de esta medida.

d) Otras consideraciones que se estimen procedentes sobre la cuestión suscitada o medidas que esté previsto adoptar en relación con la problemática de ruidos y molestias denunciada por los vecinos”.

Asimismo, esta institución considero oportuno realizar una visita al lugar de los hechos.

En referencia a esa solicitud de información complementaria el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña comunicó que más allá de que no existe ninguna resolución del cierre nocturno de la plaza y de que se haya venido cerrando o no por parte de Policía Municipal durante algunos períodos, a la vista de las solicitudes de los vecinos de la plaza hacia el Ayuntamiento, se mantuvo una reunión con representantes de vecinos de la plaza, habiéndose llegado a un acuerdo que se recoge en el acta que se levantó de la reunión.

En el Acta de la reunión se indicaba lo siguiente:

“Los vecinos exponen que el objeto de la reunión es solicitar el cierre en horario nocturno de la verja de la Plaza de Santa Ana desde la calle Jarauta.

Tras el intercambio de pareceres llevados a cabo en la reunión, los representantes del Ayuntamiento plantean las siguientes propuestas a los vecinos:

1) La Policía Municipal cerrará manualmente a partir de la fecha de ahora la puerta todos los jueves y todos los sábados hacia las 10 de la noche y la abrirá a la mañana siguiente. También intentará que la verja se cierre los viernes por la noche, aunque no lo puede asegurar. Los vecinos indican que la Panadería Taberna, con salida a la Plaza Santa Ana, se ofrece a abrir la puerta a las 8h00 de la mañana de todos los días del año, excepto los pocos días de Navidad en que no trabajen.

2) Se mejorará la calidad de la cámara situada actualmente en la Plaza de Santa Ana.

3) Se buscará un tipo de puerta que permita cerrar mejor la verja y esté más protegida contra posibles sabotajes.

Se acuerda que los vecinos se vuelvan a reunir con los representantes del Ayuntamiento en el mes de enero de 2024 para evaluar las propuestas del Ayuntamiento y profundizar en la solución de este problema que afecta de manera seria al bienestar físico y psíquico, y la seguridad de los vecinos del Casco Viejo”.

A la vista de los antecedentes reflejados y de las medidas a que se apuntaba en el acta de la reunión mantenida, parece incontrovertida la existencia de la problemática a la que aludían los vecinos. Esta institución, con ocasión de otras quejas o actuaciones análogas, viene poniendo de manifiesto la afeción que para los derechos constitucionales de los ciudadanos y ciudadanas pueden tener factores de perturbación como los aludidos, entre ellos el ruido, habiéndose expuesto que:

“Los ruidos y las molestias en los domicilios de la interesada guardan relación con varios derechos reconocidos constitucionalmente: derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado (artículo 45 de la Constitución), derecho a la protección de la salud (artículo 43), derecho a la integridad física y moral (artículo 15), derecho a la intimidad (artículo 18.1) y derecho a la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2).

Por otra parte, el artículo 5 a) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, reconoce a los ciudadanos el derecho a: "disfrutar de una vivienda digna, adecuada y accesible, concebida con arreglo al principio de diseño para todas las personas, que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente y un paisaje adecuados".

(...) Todas las Administraciones públicas están obligadas, en el ámbito de sus respectivas competencias, a proteger los derechos constitucionales de los ciudadanos (art. 53.1 de la Constitución).

Los Ayuntamientos cuentan con un papel esencial en la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Así resulta de las atribuciones competenciales otorgadas por la Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de Intervención para la Protección Ambiental, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido".

(...) "El artículo 5 del Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, reconoce el derecho de todos los ciudadanos a disfrutar de un domicilio libre de ruidos u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos aplicados por la legislación aplicable. Este derecho a un domicilio sin ruidos excesivos, reconocido por el ordenamiento jurídico, debe ser objeto de amparo por la Administración, pues se trata de un derecho público reconocido a los ciudadanos.

Además, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos han advertido que la exposición a ruidos persistentes y excesivos en el domicilio es susceptible de lesionar derechos constitucionales: el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, el derecho a la protección de la salud, el derecho a la integridad física y moral, el derecho a la intimidad y el derecho a la inviolabilidad del domicilio.

Tales derechos, dada su relevancia constitucional, han de ser especialmente protegidos por parte de las Administraciones públicas, que devienen obligadas a velar de forma permanente por el respeto a los mismos y a adoptar medidas ante posibles vulneraciones que se produzcan. Las actuaciones o medidas adoptadas, además, han de estar guiadas por el principio de eficacia, de modo que se garantice una respuesta expeditiva y puntual, y, en la medida de lo posible, adelantarse a problemas futuros que pueda generar el ruido".

A la vista de todo ello, la institución consideró positiva la interlocución trabada con los vecinos y vecinas afectadas y animó a que se procurase la búsqueda de un acuerdo en la determinación de las medidas concretas que permitieran conciliar el pleno disfrute de los derechos de aquellos con el uso de la plaza que corresponda a su naturaleza y destino. Asimismo, valoró favorablemente que se realizase un seguimiento de la aplicación y efectividad de las medidas implantadas o que vayan a implantarse.

En todo caso, sin perjuicio de esa pertinente interlocución con los vecinos, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña está obligado a adoptar medidas efectivas para proteger sus derechos, incluido el derecho al descanso, frente a ruidos y otras molestias excesivas, medidas entre las que podría encajar el cierre nocturno de la plaza que se viene a reclamar.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente sugerencia y recomendación:

a) Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en relación con los ruidos y molestias excesivas padecidas por el uso de la plaza de Santa Ana, que se posibilite o continúe la interlocución con el vecindario, buscando, en lo posible, una solución consensuada en la determinación de las medidas a aplicar, y realizando un seguimiento de la implantación y efectividad de estas.

b) Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en todo caso, sin perjuicio de la referida interlocución, adopte medidas efectivas para proteger los derechos de los vecinos y vecinas frente al ruido y otras molestias excesivas.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un informe en el que comunicaba que aceptaba la recomendación formulada. Asimismo, indicaba que se había mantenido una reunión con vecinos del barrio y la asociación Convivir en lo Viejo y se había emitido una orden de trabajo diaria en Policía Municipal de Pamplona para proceder al cierre de la plaza Santa Ana por parte de los Agentes a las 22:00 horas.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.14. Carencia de plazas en el Instituto Padre Moret-Irubide.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

A través de un escrito publicado en prensa, esta institución tuvo conocimiento de la reclamación que realizó un grupo de veintinueve familias que pedían que sus hijos e hijas fueran admitidos en el IESO Padre Moret-Irubide (programa British). Señalaban que su pretensión era que sus hijos cursasen primero de educación secundaria en dicho centro, pero que todavía, iniciado el mes de agosto, desconocían dónde podían matricularlos. Referían que los niños y niñas habían cursado educación primaria en el colegio Doña Mayor, que se adscribe al IESO Ochoa de Olza, centro que no cumple con los requisitos que contempla el programa British.

Aducían que parte de estos alumnos y alumnas no pudieron en su día matricularse en el colegio Cardenal Illundáin, por falta de espacio, que se les derivó al colegio Doña Mayor y que, precisamente, ahora no podían acceder al IESO Padre Moret-Irubide porque posteriormente se abrió una línea adicional en el primero de los colegios referidos.

Venían a considerar injusta esta situación y explicaban que las plazas del programa lingüístico British son escasas, que la demanda supera a la oferta, y que las existentes en el IESO Padre Moret-Irubide se cubren en su práctica totalidad con el alumnado procedente de los colegios Cardenal Illundáin y García Galdeano.

Señalaban, asimismo, que parte de las familias ya pasaron vicisitudes similares con sus hijos mayores, que finalmente obtuvieron plaza en el centro y programa British, pero que ahora sus hermanos o hermanas no podrían acceder al mismo, con los efectos negativos que ello conlleva para dichas familias.

Por todo ello, solicitaban una línea adicional en el IESO Padre Moret-Irubide y expresaban que la dirección del centro les había trasladado su conformidad.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de lo anterior, decidió promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar información al Departamento de Educación sobre si iban a adoptarse medidas en el sentido solicitado (ampliación de línea) o, en su defecto, de las razones que fundasen la negativa y de las alternativas de escolarización que se plantasen en cuanto a centro, modelo y programa lingüístico.

El Departamento de Educación, remitió el siguiente informe:

“1.- El Área de Planificación Educativa del Servicio de Inspección Educativa, dentro de la correcta distribución de recursos y tratando de dar una respuesta justa y equitativa a la población navarra, planifica los grupos y las plazas de un determinado centro y nivel escolar garantizando plazas escolares al alumnado adscrito al centro, teniendo en cuenta la disponibilidad de espacios del centro y atendiendo criterios de eficiencia económica.

2.- El Decreto Foral 80/2019 y sus actualizaciones reordenan la red de centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra y establecen las adscripciones de los centros.

3.- El CPEIP Doña Mayor de Navarra está adscrito al IESO Iñaki Ochoa de Olza.

4.- El CPEIP Doña Mayor de Navarra imparte sus enseñanzas en los modelos A y G, ambos complementados por el programa PAI (Programa de Aprendizaje en Inglés). Por consiguiente, el IESO Ochoa de Olza, centro de educación secundaria al que está adscrito el colegio Doña Mayor, oferta los modelos A y G complementados por el programa de Secundaria Plurilingüe en Inglés, dando continuidad al Programa de Aprendizaje en Inglés.

5.- La Resolución 38/2023, de 8 de marzo, del director general de Educación, convocó y desarrolló el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra para cursar, en el curso 2023-24, enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato.

6.- A día 22 de septiembre de 2023, una vez terminado el proceso de admisión en todas sus fases, ordinaria y fuera de plazo previo al comienzo de curso, el IES Padre Moret-Irubide ha admitido 24 alumnos/as no adscritos en 1º de ESO.

7.- El proceso de admisión se ha realizado de forma correcta y respetando la planificación previamente realizada por el Departamento de Educación, planificación que resulta indispensable para garantizar la viabilidad de una oferta escolar equilibrada y viable”.

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.15. Criterios de edad para vacunación frente al virus respiratorio sincitial.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Esta institución inició la presente actuación de oficio, tras haberse publicado que un número relevante de comunidades autónomas (hasta once, según se citaba) iban a proteger a los bebés frente al virus respiratorio sincitial (VRS).

Se señalaba que la inmunización (con el anticuerpo monoclonal nirsevimab, según se refería) beneficiaría a todos los menores de seis meses y que se llevaría a cabo a partir del mes de octubre de 2023. Se explicaba que el fármaco protegería en un 84% frente a las hospitalizaciones y los cuadros agudos causados por el virus y se aludía a los criterios generales de priorización de la administración. Según se indicaba, en el caso de Navarra, no existía todavía una decisión sobre la inmunización.

Habida cuenta del interés que suscitaba esta cuestión, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio y solicitar información al Departamento de Salud. En concreto, sin perjuicio de las demás consideraciones que estimasen pertinentes sobre el asunto, interesó a la institución que se informase sobre la valoración que se hubiese podido hacer acerca de la posible inmunización en Navarra frente al virus aludido; y *si* existían medidas previstas al respecto, indicando si finalmente, se iba llevar a cabo la citada inmunización y, en tal caso, los criterios generales para su aplicación.

El Departamento de Salud, remitió el siguiente informe:

“El Departamento de Salud ha aprobado, tras la reunión de la Comisión Asesora Técnica de Vacunaciones celebrada el 7 de septiembre de 2023, la inmunización con el anticuerpo monoclonal nirsevimab frente a Virus Sincitial Respiratorio para la temporada 2023-2024 a:

- Población infantil con alto riesgo de enfermedad grave por VSR, en sustitución del anticuerpo monoclonal palvizumab, como ya se venía haciendo.
- Inmunización universal a todos los menores que nazcan entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, dejando abierta la posibilidad de continuar con la misma para los menores que nazcan entre enero y marzo de 2024, en función de la situación epidemiológica, de la circulación del VRS en nuestra comunidad y de disponibilidad presupuestaria suficiente y sostenible en el tiempo. Esta inmunización se ofertará en el ámbito hospitalario, a las 24-48 horas del nacimiento”.

A la vista de que en el informe se exponían los criterios que iban a seguirse, pero no se explicaba su fundamento, y considerando asimismo lo referido respecto a los menores de seis meses, esta institución solicitó al Departamento de Salud un informe complementario para que: explicase el fundamento de los criterios que, según se expone, se iban aplicar y especificase las razones que habrían llevado a prescindir de la vacunación, en general, de los bebés menores de seis meses a la fecha de inicio de la temporada de VRS o durante la misma (nacidos a partir de 1 de abril de 2023, tomando el 1 de octubre como término inicial de dicha temporada).

En respuesta a esta última solicitud, el Departamento de Salud informó lo siguiente:

“Transcribimos el punto 4 del Acta de la Comisión Técnica de Vacunación de fecha 7 de septiembre de 2023, donde se trata este tema y que dice textualmente lo siguiente:

“4. Estrategia de Administración de Nirsevimab (Beyfortus®) para la temporada 2023-2024

La Comisión de Salud Pública del Ministerio de Sanidad, visto el documento de “Recomendaciones de utilización de Nirsevimab”, elaborado por la Ponencia de Vacunaciones y Programas de Vacunación del Ministerio de Sanidad, adoptó dos posibles estrategias de utilización de Nirsevimab para la temporada 2023-2024:

- Inmunización a la población infantil con alto riesgo de enfermedad grave por VRS
- Inmunización de los menores de 6 meses al inicio o durante la temporada de VRS, recomendando la inmunización para la temporada 2023-2024, a los menores de 6 meses nacidos a partir del 1 abril de 2023 y hasta el 31 de marzo de 2024.

Se expone el “Informe preliminar de posicionamiento para la financiación uso poblacional de nirsevimab en la Comunidad Foral de Navarra”, en el que se concluye que la implantación de un programa poblacional, acorde a la indicación reflejada en ficha técnica tendría un impacto en la reducción de la carga de trabajo de la asistencia sanitaria, la estancia hospitalaria y en los costes directos derivados de la misma debidos a la

infección por VRS. No obstante, esta reducción se materializaría a expensas de una inversión en Salud Pública que casi duplicaría la totalidad de costes directos incurridos como consecuencia directa en el grupo de edad analizado durante la temporada 2022-23 (518.572,50 vs. 1.003.768,48 euros). Dicho de otro modo, el coste directo de la adquisición del fármaco para toda la cohorte supondría gastar casi el doble de dinero (1,94 veces) del que se invierte en la asistencia sanitaria derivada por la infección por VRS en dicha cohorte.

También se expone el “Resumen para estrategia de uso de nirsevimab en Navarra”, en el que se concluye que pasar de la profilaxis en niños de alto riesgo a la profilaxis universal supondría:

- o Un incremento de coste en el medicamento de 613.600 €
- o Un incremento de coste global contando hospitalizaciones y urgencias de 96.216 €
- o Se evitarían 275 infecciones que requieren atención médica
- o Se evitarían 99 visitas a urgencias (asumiendo la misma reducción que las atenciones médicas)
- o Se evitarían 102 hospitalizaciones
- o Se evitarían 89 hospitalizaciones con oxígeno o fluidoterapia IV
- o En todos los escenarios evitan los costes del palivizumab (576.079€ en 2022)

Se propone escenarios alternativos de inmunización en función de la epidemiología de la enfermedad y de la circulación del virus. En este sentido, se explica que el mayor riesgo de padecer una infección por VRS lo tienen los niños nacidos en noviembre, y en menor medida los nacidos en octubre y diciembre. Explica además que la adopción de una estrategia de inmunización universal prospectiva, además de ahorrar costes, maximiza el beneficio y hace más sencillo el programa de inmunización en tanto en cuanto este se podría ejecutar en los hospitales, antes del alta del recién nacido. La profilaxis de nacidos entre octubre y diciembre de 2023 iría dirigida a unos 1.153 nacidos sin factores de alto riesgo. Asumiendo un precio de 217,36 € por dosis, el coste total es de 250.616 €. Asumiendo una efectividad de nirsevimab del 76,8% se estima que se evitarán unos 36 ingresos hospitalarios y 2 ingresos en UCI (estimaciones basadas en un promedio de 5 temporadas típicas excluyendo a niños de alto riesgo). La razón del coste de tratamientos entre ingresos prevenidos en esta intervención asciende a 7.053 €, y a 102.068 € por ingreso en UCI evitado. Si se extendiese la intervención a los nacidos en enero, se requeriría incluir unos 376 nacidos más, con un coste adicional de 81.717 €. Los beneficios se mantendrían en ratios similares, siempre que hubiera continuado la actividad epidémica del VRS.

Tras la exposición se establece un debate en el que se pone de manifiesto la necesidad de contar con nirsevimab para minimizar la sobrecarga asistencial producida por VRS en la temporada de circulación del virus, tanto en hospitalizaciones como en el ámbito de la Atención Primaria.

Se manifiesta que ante la falta de datos en cuanto a la seguridad a largo plazo los Centros de Farmacovigilancia de toda España han montado un plan de farmacovigilancia intensivo que está en marcha para este medicamento. Este plan está coordinado por la AEMPS junto con los centros autonómicos de Farmacovigilancia y se va a discutir en el próximo Comité de seguridad de medicamentos de uso humano.

Se debatió también la importancia de elaborar en Navarra un documento con información para progenitores con un formato amigable.

Se destacó, en este sentido, la importancia de notificar todas las sospechas de reacciones adversas que se detecten y la necesidad de explicar en dicho documento cómo y dónde se tiene que notificar.

Vistos los pros y contras de la medida, se decide por unanimidad además de la inmunización a la población infantil con alto riesgo de enfermedad grave por VSR en sustitución del palivizumab, la incorporación de la inmunización universal a todos los niños que nazcan a partir del 1 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre de 2023, dejando abierta la posibilidad de continuar con la misma para los niños que nazcan entre enero y marzo de 2024, en función de la situación epidemiológica, la circulación del VRS en nuestra comunidad y una disponibilidad presupuestaria suficiente y sostenible en el tiempo”

Además, adjuntamos la siguiente documentación para justificar las razones por las que no se inmunizan a la cohorte de niños/as que han nacido desde 1 abril de 2023 y solo se realiza a los recién nacidos desde el 1 de octubre:

Informe preliminar de posicionamiento para la financiación, uso poblacional de niversimab en la Comunidad Foral de Navarra

Resumen para la estrategia de uso de niversimab en Navarra”.

La cuestión suscitada conecta con previsiones de la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en noviembre de 1989, que, en su artículo 24, reconoce el derecho de los niños a disfrutar del más alto nivel posible de salud.

Asimismo, guarda relación con lo previsto con el artículo 14 de la Constitución, que proclama la igualdad de los españoles ante la ley, sin que puedan prevalecer discriminaciones por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; y con el artículo 43 de la citada norma constitucional, que reconoce el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud y añade que es competencia de los poderes públicos organizarla y tutelarla a través de las medidas preventivas y otras prestaciones y servicios necesarios.

En el ámbito foral, la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, establece, en su artículo 5, la garantía del derecho de las personas a la asistencia sanitaria en “condiciones de igualdad efectiva y con pleno respeto a su personalidad, dignidad e intimidad, sin ninguna discriminación por razón de raza, sexo, religión, opinión, idioma, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”, así como el derecho a “acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud”.

El artículo 20 de la mencionada Ley Foral prevé una protección cualificada de la salud de los menores de edad, disponiendo que “la administración sanitaria velará de forma especial por los derechos relativos a la salud de los menores, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia de la Comunidad Foral de Navarra, y demás normativa aplicable”.

La referencia a la Ley Foral 15/2005 ha de entenderse hecha a la vigente Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, cuyo artículo 19 reconoce el derecho a la protección de la salud.

Con ocasión de una queja precedente, referente a la inclusión de la vacuna antineumocócica conjugada trecevalente en el Calendario Oficial de Vacunaciones de Navarra a los niños y niñas nacidos a partir del 1 de enero de 2016, que dejaba al margen a los nacidos con anterioridad, tratándose de una vacuna previamente autorizada efectivamente comercializada, esta institución, recogiendo también un posicionamiento de la Defensora del Pueblo de España, consideraba y recomendaba lo siguiente:

“3. (...) En definitiva, la queja pone en cuestión el criterio escogido en el artículo único de la Orden Foral 75E/2016, de 26 de enero, del Consejero de Salud, por la que se modifica el Calendario Oficial de Vacunaciones Infantiles de Navarra (publicada en el Boletín Oficial de Navarra número 30, de 15 de febrero de 2016), a cuyo tenor: “Se modifica el Calendario Oficial de Vacunaciones Infantiles de Navarra, introduciendo los siguientes cambios, que quedan reflejados en el Anexo de esta Orden Foral: a) Incluir la vacuna antineumocócica conjugada trecevalente en el Calendario Oficial de Vacunaciones de Navarra a los 2, 4 y 11 meses de edad, para todos los niños y niñas residentes en Navarra que hayan nacido a partir del 1 de enero de 2016”.

4. La cuestión de fondo que suscita la queja fue abordada por la Defensora del Pueblo de España en 2015 con motivo de dos quejas presentadas ante las Consejerías de Salud de la Región de Murcia y de la Junta de Castilla y León, en las que se recomendó a ambas Administraciones la modificación del calendario de vacunación infantil para que los menores nacidos antes del 1 de enero de 2015, pero dentro de los doce meses anteriores, pudieran recibir la vacuna neumocócica conjugada en igualdad de condiciones que los nacidos con posterioridad.

En dichas recomendaciones de la institución constitucional para la protección de los derechos constitucionales se indica que:

“Como ya tuvo ocasión de apuntar esta Institución en su primera comunicación, esta limitación implica un trato diferente para aquellos niños nacidos antes de este año que cumplen, sin embargo, las condiciones básicas y de situación clínica para recibir las correspondientes dosis de esta vacuna, a los dos, cuatro o doce meses de edad, habiendo podido iniciar la administración de la vacuna por cuenta de sus padres, pero siempre bajo prescripción médica y de acuerdo con el mismo esquema de dosificación ahora contemplado en el calendario de vacunación.

Dado que la decisión adoptada por esa Administración autonómica supone que la prescripción y dispensación de esta vacuna se realiza a cargo del sistema público sanitario a partir del 1 de enero de 2015, excluir a una parte del colectivo de pacientes, que, sin embargo, cumplen los requisitos materiales para ello,

por el solo hecho de haber nacido con anterioridad a esa concreta fecha, parece contradecir el principio de igualdad ante la Ley que informa nuestro ordenamiento jurídico. (..)

En el asunto aquí tratado no parece haberse aportado una justificación objetiva suficiente que avale la diferencia de trato constatada entre los nacidos antes y después del 1 de enero de 2015 en la Comunidad de la Región de Murcia, o al menos no se ofrece en la respuesta recibida de esa Consejería.

El informe recibido alude a que la decisión adoptada prioriza a los más vulnerables desde la perspectiva epidemiológica, aunque no detalla el estudio epidemiológico que avala la especificación temporal, ni concreta la conveniencia de excluir a los nacidos antes de la fecha en cuestión, cuando, por ejemplo, puede tratarse de niños nacidos en las últimas horas de 2014. Sí se recuerda la inclusión, en todo caso, de los integrantes de grupos de riesgo de cualquier edad. Finalmente se menciona la acogida favorable de la propuesta de Orden, en la reunión del Consejo de Salud de la Región de Murcia de 27 de abril de este año, cuyos miembros no plantearon objeciones.

La situación actual es que muchos padres de niños nacidos en los doce meses anteriores a la modificación del calendario de vacunación tienen pendiente proveer a sus hijos las dosis restantes de la vacuna antineumocócica, habiendo seguido hasta el momento los mismos criterios médicos que ahora acoge el calendario oficial de vacunación. Parece razonable y equitativo que puedan acceder a dichas dosis restantes con cargo a fondos públicos, es decir, en igualdad de condiciones con los nacidos en 2015.

Cuestión distinta sería que la vacuna en cuestión no hubiera estado previamente autorizada y efectivamente comercializada, lo que excluiría de hecho la preexistencia de población pediátrica en fase de vacunación frente al neumococo. Pero se da la circunstancia de que esta vacuna neumocócica sí estaba comercializada y accesible por los usuarios del sistema sanitario bajo prescripción médica, lo que hace necesaria una previsión de carácter transitorio que armonice temporalmente la aplicación de la medida.

De hecho, otras comunidades autónomas han decidido incluir en el calendario propio de vacunación para 2015 la vacuna neumocócica. En algún caso, tras la inicial decisión de limitar a los nacidos en 2015 la dispensación de la vacuna, han acordado con posterioridad medidas transitorias para ajustar temporalmente las recomendaciones de cobertura a los niños nacidos con anterioridad que estén siguiendo la pauta de vacunación establecida.

En virtud de estas consideraciones, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, se dirige a V.E. la siguiente recomendación: "Modificar el calendario de vacunación infantil de la Región de Murcia para que los menores nacidos antes del 1 de enero de 2015, pero dentro de los doce meses anteriores, puedan recibir la vacuna neumocócica conjugada en igualdad de condiciones que los nacidos con posterioridad, siempre de acuerdo con las recomendaciones clínicas y de salud pública establecidas al efecto".

5. Esta institución comprueba que, efectivamente, la disposición del Consejero de Salud recoge su exclusiva aplicación a los niños y niñas nacidas a partir del 1 de enero de 2016, sin introducir ninguna medida transitoria para ajustar temporalmente la cobertura a los niños y niñas nacidas con anterioridad a esa fecha.

Así, la limitación temporal implica un trato diferente para aquellos niños nacidos antes de este año que ya habían iniciado la administración de la vacuna por cuenta de sus progenitores, bajo prescripción médica y de acuerdo con el mismo esquema de dosificación ahora contemplado en el calendario de vacunación, y que cumplen las condiciones básicas y de situación clínica para recibir las correspondientes dosis de esta vacuna, a los dos, cuatro u once meses de edad.

Asimismo, esta limitación también supone o introduce una discriminación a los ciudadanos por razones económicas, en tanto que puede suceder que existan personas que empezaron en 2015 a suministrar a sus hijos la vacuna en cuestión, pero que, durante este año 2016, no puedan seguir haciendo frente al pago de la misma dado su precio (alrededor de 75 euros). Este obstáculo económico les imposibilitaría completar el ciclo de vacunación ya iniciado, al quedar excluidos del ámbito de aplicación del nuevo calendario de vacunación.

Tampoco se aprecia una justificación objetiva y suficiente que avale la diferencia de trato constatada entre los nacidos después del 1 de enero de 2016 y los nacidos antes que recibieran la vacunación. Tan solo se apunta a que, en la implantación de otras vacunas en años anteriores, también se establecieron unas fechas determinadas para su efectiva administración y que la edad a la que se introduce la vacuna frente al neumococo (a partir de los dos meses de edad) se escoge en función de la edad a partir de la cual la vacuna es eficaz y se obtiene el mayor potencial preventivo de la enfermedad.

Sin embargo, el objeto de la queja no es tanto la edad a partir de la cual la vacuna es más o menos efectiva, sino el hecho de su inclusión en el calendario de vacunación a los efectos de su financiación por el sistema

público de salud. Y, a este respecto, nada se justifica en el informe remitido por el Departamento de Salud sobre por qué los niños y niñas nacidos antes del 1 de enero de 2016 no pueden recibir con cargo al sistema público estas vacunas cuando las tuvieran pendientes por haberlas empezado a recibir con anterioridad.

Por ello, esta institución ve razonable y equitativo que, cuando menos, quienes nacieron con anterioridad al 1 de enero de 2016 y ya estuvieran siguiendo la pauta de vacunación establecida puedan acceder a las dosis restantes con cargo a sistema público de salud, es decir, en igualdad de condiciones con los nacidos en 2016”.

7. En consecuencia, y de conformidad con las facultades que le atribuye el artículo 34.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, la institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ha estimado necesario:

Recomendar al Departamento de Salud la modificación del calendario de vacunación infantil para que los menores nacidos antes del 1 de enero de 2016, pero dentro de los doce meses anteriores, y que estén siguiendo la pauta de vacunación establecida, puedan recibir la vacuna neumocócica conjugada en igualdad de condiciones que los nacidos con posterioridad, siempre de acuerdo con las recomendaciones clínicas y de salud pública establecidas al efecto”.

La cuestión de la presente actuación de oficio, aunque no idéntica, compartía elementos comunes, pues se apreciaba que se había excluido a una parte de la población objetivo por razón de edad a que se refiere la recomendación de la Ponencia de Vacunaciones del Ministerio de Sanidad (recomendación que alude a los menores de seis meses al inicio o durante la campaña de VRS, es decir, los nacidos entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024, en el caso de la temporada 2023-2024), sin que, a juicio de esta institución, concurra una causa objetiva suficiente que así lo justifique y que ampare la discriminación introducida entre unos y otros menores.

En tal sentido, esta institución apreció que, siendo una de las estrategias de vacunación previstas en el ámbito estatal la de vacunar a todos los menores de seis meses, se había excluido en Navarra a los nacidos entre el 1 de abril de 2023 y el 1 de octubre de 2023, por razones de naturaleza económica y basadas en la relación coste-beneficio de la aplicación de la medida.

Sin embargo, a juicio de esta institución, y en el marco jurídico antes descrito, que orienta hacia una “especial” protección del derecho a la salud de los menores, y a evitar discriminaciones, tales razones habrían de ceder. Y, máxime, cuando, según se concluía de los informes, con la administración de la vacuna, se evitaría, de acuerdo con los escenarios posibles y las estimaciones calculadas, un volumen de infecciones, visitas a urgencias y hospitalizaciones no desdeñable (por más que puedan suponer un coste inferior, medido en términos puramente monetarios, al de la administración de la vacuna).

Con criterios de justicia material, y también de evitación de riesgos sanitarios, resultaba muy dificultoso asumir que los nacidos en fechas previas e inmediatas al inicio de la campaña (por ejemplo, y en particular, los nacidos a finales de septiembre) deban de estar en peor condición que los nacidos al final de dicha campaña (diciembre o, en su caso, meses posteriores, de continuar la vacunación iniciado 2024), cuando la pauta recomendaba englobaba al conjunto de los menores de seis meses.

Y, asimismo, no podía dejar de manifestarse que la exclusión de financiación pública de la vacuna a una parte de los menores a priori destinatarios puede provocar que, finalmente, la administración o no de dicha vacuna se produzca en función de la capacidad económica de sus familias, si la misma puede adquirirse por vía privada, lo que sería, con criterios de igualdad, una situación preferentemente a evitar.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Salud que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2023/2024, y no solo a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2023”.

El Departamento de Salud remitió un informe en respuesta a la recomendación realizada, en el que indicaba lo siguiente:

“El Ministerio de Sanidad, en su recomendación, señala que las Comunidades Autónomas, de acuerdo a sus circunstancias específicas, decidirán sobre el modelo y tiempos de implementación de la propuesta de recomendaciones realizadas por la Ponencia de vacunas.

Los criterios de inmunización fueron acordados, a nivel técnico, en la Comisión Asesora Técnica de Vacunaciones teniendo en cuenta los datos publicados de eficacia y seguridad, así como los costes y las condiciones que se consideraron más óptimas para favorecer la participación de las familias y la mejor administración de este medicamento.

Esta valoración fue aceptada por el Departamento de Salud. Se ha seguido inmunizando a los recién nacidos durante el mes de enero de 2024.

En la próxima reunión de la Comisión Asesora Técnica de Vacunas a celebrar el 1 de febrero se evaluará el programa de inmunización con nirsevimab de la campaña 2023-2024”.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la recomendación, finalizando sus actuaciones.

6.2.16. Situación de abandono de una parcela en Erripagaña que genera molestias vecinales.

Materia: Urbanismo.

Administración destinataria: Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

A través de la publicación de una noticia, esta institución tuvo conocimiento sobre la deficiente situación de una parcela dotacional del Valle de Egüés ubicada en Erripagaña.

Según se publicaba, la Asociación de Vecinos de Erripagaña ha denunciado el estado de abandono de la parcela citada (parcela dotacional de 8.843,90 metros cuadrados), situada junto a la calle Roma, que conecta el barrio con la Ciudad de la Innovación a través de la pasarela peatonal sobre la NA-2300. Se exponía que la parcela se encuentra en una pésima situación por falta de mantenimiento y que ello genera que, cuando hay lluvias, se formen ríos de barro que terminan en la calle Roma y dejan inviable el camino a la pasarela que lleva a la Ciudad de la Innovación. El camino, se señalaba, es muy transitado por trabajadores y trabajadoras y por quienes quieren acudir al núcleo urbano de Sarriguren (al centro de salud, guardería, polideportivo, colegio, etcétera).

Se indicaba que el abandono de la parcela se viene produciendo desde que se urbanizó y que las características del terreno son idénticas a las de otras parcelas adyacentes donde no se aprecia la misma deficiencia (se cita el terreno de la Ciudad de la Innovación), por lo que se estaría ante un problema de mantenimiento. Se expresaba que la asociación había remitido al ayuntamiento una propuesta de solución integral (“canalizar el saneamiento para la recogida de aguas, allanar el terreno y poner una capa de tierra vegetal”), pero que un murete a lo largo del camino a la pasarela no soluciona el problema, ni siquiera a corto plazo.

A la vista de la cuestión suscitada, esta institución estimó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar información al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, informó lo siguiente:

“La parcela municipal en cuestión es la parcela catastral 415 del polígono 15 del Valle de Egüés, procedente de la reparcelación de Ripagaina.

En su día, y previo convenio con el Gobierno de Navarra, se realizaron las obras de construcción de una pasarela sobre la NA-2300, que costearon las empresas de la Ciudad de la Innovación y el Ayuntamiento, que comprendía la comunicación de la misma con la calle Roma de Ripagaina a través de un vial peatonal. Por circunstancias que no vienen al caso, tal vial debió ejecutarse por la parcela municipal, en vez del espacio existente entre dicha parcela y la parcela catastral 427 del polígono 15.

La pendiente de la parcela respecto del vial de comunicación ejecutado, provoca en el tiempo, como consecuencia de las lluvias, la caída de tierra, barro..., a dicho vial que en muchos casos termina en la calle Roma debido a que el cauce existente con su sumidero, no pueden absorberlo.

Como consecuencia de la ejecución de las obras del Proyecto de Construcción del itinerario peatonal y ciclista de conexión entre Sarriguren-Ciudad de la Innovación- Ripagaina-Areta-Burlada (proyecto que contempla entre otras actuaciones el desdoblamiento de anterior vial con otro más –uno para peatones y otro para bicicletas-), por el Ayuntamiento, en el plazo de exposición del mismo, se presentaron alegaciones en las que, ante la situación que se genera en dicho vial y la peligrosidad que supondría la ejecución de uno ciclable sin solucionar la caída de materiales (barro, tierras, piedrillas...), solicitaba la ejecución de un murete de contención. Tal alegación fue desestimada planteándose en su lugar la ejecución por la parcela municipal de zanjas longitudinales que contuvieran tales caídas.

Actualmente, ante la problemática que persiste, por el Ayuntamiento se está valorando –junto con otra alternativa en estudio- la ejecución de una solución consistente en la plantación de una franja de zona verde, de anchura variable, que discurrirá por la parte superior del vial (entre el vial y la parcela municipal) y a lo largo de todo él, para retener y absorber la posible caída de los señalados materiales y así evitar que tanto

dicho vial, como la calle Roma, se vean afectados por ello. Esta solución parece que ha dado resultado en otros lugares con esta problemática, y es la que con casi toda probabilidad se ejecutará próximamente”.

A la vista de la solución que, según exponía el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, previsiblemente iba a ser ejecutada próximamente para procurar resolver la problemática (implantación de una franja de zona verde, de anchura variable), el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el asunto se encontraba encauzado y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.17. Carencias en el servicio de autobús entre Irurtzun y Pamplona/Iruña.

Materia: Transporte público.

Administración destinataria: Departamento de Cohesión Territorial.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento que con motivo de una remodelación del servicio de autobús entre Irurtzun y Pamplona/Iruña, se habían suprimido catorce servicios semanales de autobús entre dichas localidades, con la consiguiente afección para los usuarios, especialmente para vecinos de Irurtzun.

Se denunciaba, recogiendo manifestaciones del alcalde de Irurtzun, que solo existía una línea autorizada para recoger viajeros en la localidad (anteriormente eran tres) y que el problema de los últimos meses se acentuaba en casos en que el autobús llega lleno y “pasa de largo”. Se exponía, como ejemplo de uno de los problemas generados, que se había perdido el primer servicio de la mañana (7 horas) y que hay personas que acuden a trabajar a Pamplona que se habían visto perjudicadas.

Se aludía a que las entidades locales y usuarios no tuvieron participación en el nuevo proceso de licitación y que el ayuntamiento de Irurtzun, ante las quejas de los vecinos, había realizado gestiones ante la Dirección General de Transportes del Gobierno de Navarra, con resultados infructuosos.

Se había publicado, además, que viajeros que no contaban con acceso a internet estaban en desventaja frente a otros usuarios, lo que afectaba especialmente a personas mayores (“personas que no tienen capacidad para reservar billete por internet pueden estar en la parada las primeras y no tener preferencia sobre las que han cogido por internet y quedarse en tierra”).

A la vista de dichas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Cohesión Territorial solicitando información sobre las características del servicio, en lo que respecta a Irurtzun, antes y después de la remodelación a la que se aludía en las noticias (líneas, horarios, modos de reserva del billete, etcétera), y si se habían adoptado medidas o se iban a adoptar a raíz de la problemática denunciada por los vecinos y usuarios.

El Departamento de Cohesión Territorial remitió un escrito indicando lo siguiente:

“La Dirección General de Transportes y Movilidad Sostenible licitó diferentes concesiones de transporte entre las que se encuentra la concesión Pamplona-Vitoria, que se puso en funcionamiento el pasado 4 de mayo de 2023. La legislación comunitaria y nacional no permiten que dos concesiones diferentes presten idénticos tráficos salvo que, por motivos de interés general, lo permita la empresa adjudicataria del servicio de transporte.

Dado que la concesión entre Pamplona y Vitoria se adjudicó a la empresa Burundesa, es ésta compañía quien tiene el tráfico exclusivo de las líneas que integran dicha concesión, estando prohibido que el resto de empresas puedan prestar servicio en ese recorrido. Tras identificar que en ciertos horarios hay más demanda que oferta de viajeros, hemos solicitado a la empresa adjudicataria, Burundesa, que acceda a compartir tráficos en ciertos horarios. De no acceder, se estudiarán otras alternativas para solventar este problema. Es usual que tras la puesta en marcha de una concesión se detecten ciertas carencias. Como administración pública vamos a trabajar para tratar solventar todas ellas”.

Considerando esta institución que el informe no respondía a todos los aspectos solicitados, se cursaron varias peticiones de información complementarias. A raíz de las mismas, se puso de manifiesto por parte del Departamento de Cohesión Territorial que, en diciembre de 2013, se introdujeron una serie de modificaciones en el servicio.

En el último informe del Departamento, a modo recopilatorio, se recogían: a) las características del servicio antes de mayo de 2023, cuando tuvo lugar la nueva licitación; b) las características del servicio entre mayo y diciembre de 2023, cuando se introdujeron determinadas modificaciones; y c) las características del servicio a partir de diciembre de 2023.

Esta institución, a la vista de la información proporcionada, apreció que, efectivamente, tras la nueva adjudicación operada en mayo de 2023, el número de trayectos entre Pamplona e Irurtzun se vio sensiblemente reducido (de 34 a 18, tomando la referencia de los servicios de lunes a viernes y ambos sentidos del trayecto), reducción en la que habría incidido el hecho de que antes operaban cuatro empresas y actualmente solo una. Asimismo comprobó, que en el mes de diciembre de 2023, se introdujeron determinadas modificaciones en el servicio, añadiéndose algunos horarios.

Tomando en consideración los antecedentes expuestos, y tratándose de un servicio que es necesario para diversos ciudadanos y ciudadanas que precisan desplazarse entre Irurtzun y Pamplona/Iruña y que pueden carecer de otras alternativas, la institución estimó que el Departamento de Cohesión Territorial debía permanecer vigilante ante la problemática denunciada y, si es necesario, adoptar nuevas medidas.

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

“Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que permanezca vigilante ante la problemática denunciada referente al servicio de transporte entre Irurtzun y Pamplona/Iruña y realice una revisión periódica de las condiciones del mismo (frecuencias, horarios, cabida de los autobuses, acceso por parte de personas mayores, etcétera), así como de las medidas recientemente introducidas, intensificándolas, si fuera preciso, para adecuarlas a las necesidades de los usuarios y usuarias”.

A fecha de cierre del presente informe no se había recibido contestación a la recomendación formulada.

6.2.18. Cierre de pasos fronterizos con Francia.

Materia: Tráfico.

Administración destinataria: Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera.

En el año 2021 esta institución tramitó una actuación de oficio referente al cierre de varios pasos fronterizos en Francia, que, en aquel momento, de acuerdo con las noticias publicada sobre el asunto, estaba causando problemas, en particular, a vecinos de Baztan-Bidasoa.

En el marco de dicha actuación, el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia informó acerca de la adopción o impulso de una serie de medidas sobre la cuestión suscitada, lo que motivó que esta institución considerara que la controversia se encontraba en vías de resolución.

Nuevamente, la institución tuvo conocimiento de que en el año 2023 persistía el cierre de algunos pasos fronterizos, tanto en el linde con Navarra como con otras Comunidades.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y se dirigió al Departamento de Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera, por razón de su competencia en materia de acción exterior. En este sentido, interesaba que se informara sobre el estado actual de la cuestión suscitada y, en su caso, de las medidas adoptadas o previstas en relación con la controversia.

En este sentido, el mencionado Departamento remitió el siguiente informe:

“Tengo el placer de comunicarle que Francia accedió el pasado 30 de octubre finalmente a reabrir los pasos fronterizos de Izpegi, Urkiaga y Larrau que permanecían cerrados desde enero de 2021, lo mismo que el del puente de Avenida de Irún. Tal y como el Gobierno de Navarra había venido informándole en anteriores requerimientos, Navarra había solicitado reiteradamente la reapertura de estos puntos junto a entidades locales, otras autonomías y regiones y el Gobierno español, en los diversos órganos europeos en los que participa como Euroregión o la Comunidad de Trabajo de los Pirineos, un trabajo que ha dado sus frutos según la última decisión de Francia.

Según informó la Prefectura de los Pirineos Atlánticos, la evolución del control fronterizo con patrullas mixtas a lo largo de toda la frontera entre Francia y España, que fue analizada en la cumbre de Barcelona celebrada en enero, permitió levantar estas restricciones que, en la parte del Pirineo navarro, aún estaba vigente sobre estos tres pasos alegando en su momento razones de riesgo terrorista.

Aunque más tarde de lo deseado (teniendo en cuenta los inconvenientes en la población que vive a ambos lados de la frontera que ha causado esta medida que excedía nuestras competencias autonómicas e incluso estatales), la reapertura es motivo de una valoración positiva y hay que encuadrarla como fruto de un sostenido y amplio trabajo de coordinación interinstitucional en la que el Gobierno de Navarra, a través del departamento Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera, se ha implicado con todas las energías e instrumentos a su alcance competencial en colaboración con otras autonomías y regiones así como el propio gobierno central.

Sin ánimo de ser exhaustivos, pero por recordar el histórico de este tema señalar que, en enero de 2021, el Estado francés decretó de manera unilateral el cierre de siete de los diez pasos fronterizos con Navarra alegando motivos de riesgo terrorista. Solo quedaron abiertos Ibardin (Bera), Dantxarinea (Urdazubi / Urdax) y Valcarlos-Arnege. Esta decisión volvió a repercutir muy negativamente en la vida diaria de la ciudadanía transfronteriza y así lo manifestó al prefecto de Pirineos Atlánticos, o sea, al Estado francés, el director general de Acción Exterior del Gobierno de Navarra en el seno del pleno de la Conferencia Atlántica Transpirenaica durante la asamblea celebrada en febrero de ese mismo año.

De los siete pasos cerrados en origen, tres fueron reabiertos en marzo de ese año: el puerto de Lizuniaga (de Bera a Sara), el puerto de Lizaieta (palomeras de Etxalar) y el camino de Zugarramurdi a Sara (por Venta Berrouet), permaneciendo cerrados cuatro: puerto de Izpegi (de Erratzu a Saint Etienne de Baigorry), puerto de Urkiaga (de Eugi a Aldudes, por Quinto Real), puerto de Larrau (del valle de Salazar a Larrau) y puerto de Belagua (de Isaba / Izaba a Arette, Piedra de San Martín).

Toda esta situación llevó al Gobierno de Navarra a formular una nueva queja en el Plenario de la Comunidad de Trabajo de los Pirineos, celebrada el 13 de diciembre de 2021, donde se puso de manifiesto "la tremenda contradicción de hablar de cooperación transfronteriza mientras se seguían cerrando fronteras a lo largo del Pirineo". El paso de la Pierre de Saint Martin se abrió finalmente a finales de diciembre de 2021.

Una vez conseguido esto, desde el entonces departamento de Relaciones Ciudadanas en representación de Gobierno de Navarra en distintos foros de cooperación transfronteriza, siguió promoviendo, suscribiendo y apoyando distintas acciones como la Declaración del comité ejecutivo, de 28 de septiembre, de la Eurorregión Nueva Aquitania, Euskadi, Navarra; o la inclusión de una propuesta en el Comité Ejecutivo de la Comunidad de Trabajo de los Pirineos (CTP), celebrado el 29 y 30 septiembre, para introducir el problema del cierre de fronteras en la declaración de presidentes entre otras.

El 20 de marzo de 2023, se celebró la Asamblea de la Eurorregión Nueva Aquitania-Euskadi-Navarra en Donibane-Garazi. En la misma, se volvió a reclamar la reapertura "cuanto antes" de los pasos fronterizos del puerto de Larrau, Aldudes y el alto de Izpegi, "por las consecuencias negativas para las personas que viven en estas zonas". Todo ello también en continuo contacto y colaboración con las autoridades estatales que se han implicado también al máximo nivel hasta lograr la reapertura que finalmente se ha producido el pasado lunes 30 de octubre de modo general para toda la población y momento ya que en determinadas fechas sí se habían logrado y pactado aperturas puntuales con motivo de algunas pruebas deportivas transfronterizas".

A la vista de dicho informe, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que la controversia se había solucionado, por lo que puso fin a su intervención en este asunto.

6.2.19. Falta de colegio en Ayegui.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación y Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi.

Durante el año 2023 se publicaron noticias acerca de la inexistencia de un colegio público en Ayegui y sobre la petición de vecinos de la localidad de que se corrija esa carencia. La reclamación lleva latente desde hace quince años, cuando Ayegui superó los 2.000 habitantes, umbral que, se indicaba, se exigiría por la ley para la apertura de un colegio público.

Se señalaba que actualmente Ayegui cuenta ya con casi 2.500 habitantes y que existe un continuo crecimiento poblacional en la localidad. La población en edad escolar es cercana a 500 estudiantes y, únicamente contando el alumnado que acude al IES Tierra Estella, se llena un autobús en Ayegui.

La localidad cuenta, desde hace unos años, con un centro médico, lo que evita traslados a Estella-Lizorra para recibir este servicio sanitario, pero no ha sucedido lo propio en el caso del servicio escolar.

Se aludía a que, para financiar la puesta en marcha, se previeron y obtuvieron ya en 2022 determinadas líneas de subvenciones (también para 2023), pero que no habían sido materializadas.

Se venía a explicar que la cuestión había estado sobre la mesa del Ayuntamiento de Ayegui, considerando los reclamantes que había existido inacción por parte del mismo. Se reclamaba que la entidad local propusiese alguna ubicación que cumpla con los requisitos que exige el Departamento de Educación, a fin de que no suceda como en el caso de las tres anteriores propuestas, que fueron rechazadas.

Se recalca que se está ante la única localidad de Navarra que cuenta con más de 2.000 habitantes y en la que no existe colegio público.

Posteriormente, se publicó que el Ayuntamiento de Ayegui había ofrecido tres parcelas al Departamento de Educación para la construcción del colegio, pero que este no habría adoptado ninguna decisión al respecto.

En este sentido, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando información tanto al Departamento de Educación, como al Ayuntamiento de Ayegui. Concretamente, interesó que se informara acerca de la postura de las citadas Administraciones en relación con la reclamación vecinal de construcción del colegio, así como de las razones que fundamenten aquella. Asimismo, sobre las actuaciones que se hayan realizado sobre el asunto o, en su caso, sobre las medidas que se tenga previsto adoptar próximamente.

En repuesta a la solicitud de información, se recibieron sendos informes en los que se relatan las actuaciones seguidas por ambas Administraciones a fin de procurar una parcela donde construir el colegio. En este sentido, se concluyó la disposición favorable tanto del Departamento de Educación, como del Ayuntamiento de Ayegui, a la construcción del centro.

De esta forma, en el informe del Departamento se concluyó lo siguiente:

“A la vista de lo expuesto, teniendo en cuenta las diversas reuniones que se han mantenido en los dos últimos años con el Ayuntamiento de Ayegui, con el Alcalde y con otros grupos municipales, los informes técnicos realizados sobre todas las parcelas propuestas por este Ayuntamiento y que el Departamento de Educación hasta en dos ocasiones ha incorporado en el Anteproyecto de Presupuestos, con presupuesto propio, una partida para realizar el Proyecto del CP de Ayegui, el Departamento de Educación ha actuado con diligencia para obtener la parcela más adecuada para Ayegui”.

Por su parte, en el informe del Ayuntamiento se expuso:

“Estos han sido los pasos que se han dado por nuestra parte y esperamos que se valore el esfuerzo realizado por este Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Ayegui para darles una parcela adecuada y cumplir con los requisitos que nos demanda el Departamento de Educación”.

A la vista de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la cuestión suscitada y la reclamación vecinal de que trae causa la actuación conecta con el derecho los ciudadanos a recibir servicios básicos, como puede ser el educativo, en su entorno o ámbito natural próximo.

La Ley Orgánica de Educación, en el marco de las previsiones referentes a la equidad y a la compensación de las desigualdades y, más en concreto, de la igualdad de oportunidades en el ámbito rural, en línea con ese derecho de proximidad, recoge, en su artículo 82.2, que “en la educación primaria, las Administraciones educativas garantizarán a todos los alumnos un puesto escolar gratuito en su propio municipio o zona de escolarización establecida” y que “sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, en la educación básica, en aquellas zonas rurales en que se considere aconsejable, se podrá escolarizar a los niños en un municipio próximo al de su residencia para garantizar la calidad de la enseñanza. En este supuesto las Administraciones educativas prestarán de forma gratuita los servicios escolares de transporte y, en su caso, comedor e internado”.

La misma Ley Orgánica, en su disposición adicional decimoquinta, contempla la cooperación entre la Administración educativa y los municipios, entre otros extremos en lo que respecta a la construcción de centros docentes: “Los municipios cooperarán con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes públicos” (apartado 4).

En este caso, se deduce que no existe discrepancia en cuanto a lo conveniente de que exista un colegio público en Ayegui, localidad que, además, en el contexto de Navarra, cuenta con nivel poblacional relevante. Se aprecian, sin embargo, dificultades o discrepancias en cuanto a la determinación de la parcela donde se ubicaría el centro.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Ayegui que, mediante la cooperación oportuna, adopten medidas que permitan la próxima construcción de un colegio público en Ayegui, incluida la obtención del solar preciso”.

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido ninguna contestación a la recomendación formulada.

6.2.20. Negativa de traslado de una persona mayor en taxi en Berriozar.

Materia: Transporte público.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Mediante una denuncia pública el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la conducta de un taxista que el pasado 28 de noviembre se negó a llevar a una persona de noventa años a un centro de salud.

Según se refería, el servicio fue demandado en la parada de taxi de Berriozar ubicada en la avenida de Gipuzkoa, aproximadamente a las 10:30 horas, precisando el interesado, una persona de noventa años, acudir al centro de salud de Buztintxuri, ubicado a unos dos kilómetros, para realizar unas radiografías indicadas por una situación de dolor y ostensible cojera.

El taxista, siempre según lo denunciado, se habría negado a prestar el servicio, diciendo al interesado que “no iba a bajar la bandera para tan poco recorrido” y recomendándole que cogiera la villavesa.

Por dicho motivo, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando información a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. En particular, interés que se informara acerca de:

- a) Si la Mancomunidad ha realizado algún tipo de investigación o actuación sobre el asunto y, en tal caso, que se informe el resultado de la misma.
- b) Si la Mancomunidad cuenta, para supuestos similares o análogos al descrito, con un sistema de reclamaciones o quejas, que permita a los usuarios exponer las situaciones y a la entidad local conocer de episodios de posible actuación inadecuada y reaccionar ante los mismos.
- c) Si, en supuestos análogos, en los que se tiene conocimiento, por uno u otro medio, de una actuación que pudiera ser incorrecta en el marco de la prestación del servicio de taxi, la Mancomunidad lleva a cabo algún tipo de intervención, incluso de oficio. Interesa que se explique la misma, en sus líneas generales.
- d) Si, en el marco de la prestación del servicio, los profesionales del taxi tienen libertad o no para decidir realizar el traslado en función de la distancia y, en su caso, los criterios que rijan a este respecto.
- e) Otras consideraciones que se estimen precisas sobre el episodio a que se ha hecho referencia o sobre el asunto que el mismo suscita.

En contestación, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió el siguiente informe:

“A) INVESTIGACIÓN REALIZADA SOBRE LA RECLAMACIÓN CONCRETA.

En la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no consta haber recibido por ningún canal esta reclamación.

De cualquier modo, los hechos relativos a esta reclamación y posteriores actuaciones siguieron el siguiente proceso cronológico:

- El pasado 28 de noviembre de 2023 tuvieron lugar los hechos denunciados.
- El 4 de diciembre de 2023 fue recogido la descripción de este hecho en el apartado “Cartas al Director” del Diario de Noticias bajo el título “Agradecimiento a un taxista ejemplar”.
- El 7 de diciembre de 2023 se recogió en el sistema de “Dossier de Prensa” que dispone la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y dónde se hace eco de todas las noticias relativas a los servicios que presta.
- El 11 de diciembre de 2023, el técnico de Transporte Pedro Rezusta, ante la grave denuncia recogida y la falta de información concreta para localizar al taxista, envía un correo electrónico a la Asociación Teletaxi San Fermín, solicitando información sobre este hecho. (Anexo I) Señalar que la asociación Teletaxi San Fermín agrupa a 309 de los 315 titulares de taxi de la Comarca de Pamplona y es una asociación autorizada por la Mancomunidad para prestar servicios concertados.
- El 12 de diciembre de 2023, el técnico de Transporte [...] llama por teléfono al Presidente de la asociación Teletaxi San Fermín, (...), para preguntar por estos hechos. El Presidente de Teletaxi San Fermín, además de expresar el rechazo ante este hecho, informa que lo están investigando con sus sistemas de localización pero que hay dudas, que ningún taxista reconoce estos hechos y que seguirán indagando. Cuando tengan resultados informarán a la Mancomunidad.
- El 28 de diciembre de 2023, ante la falta de noticias de este suceso, la Mancomunidad envía a Teletaxi San Fermín una nueva solicitud formal reclamando la identificación del taxista. (Anexo II)
- El 8 de enero de 2023, la Asociación Teletaxi San Fermín, informa que con los datos aportados no han podido identificar al conductor, además de recordar que hay otros taxistas que no pertenecen a Teletaxi San Fermín.

B) DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMACIONES O QUEJAS, QUE PERMITA A LOS USUARIOS EXPONER LAS SITUACIONES Y A LA ENTIDAD LOCAL CONOCER DE EPISODIOS DE POSIBLE ACTUACIÓN INADECUADA Y REACCIONAR ANTE LOS MISMOS.

La Ordenanza Reguladora del servicio en su artículo 45 establece:

“Artículo 45. Reclamaciones de los usuarios.

1. La Mancomunidad dispondrá de un servicio de atención al cliente, de tal manera que los ciudadanos puedan, por diferentes vías, plantear reclamaciones, solicitudes y avisos.

2. Cada vehículo llevará un único libro de reclamaciones, que coincidirá con el libro de reclamaciones exigido para el transporte interurbano y estará ajustado a lo dispuesto en la normativa sobre documentos de control. Dicho libro de reclamaciones estará a disposición de los usuarios. Cuando haya una reclamación, una de las copias será enviada obligatoriamente por el titular de la licencia a la Mancomunidad antes de las 72 horas siguientes desde el momento en que la reclamación se hubiere producido. Junto con la hoja de reclamación, el titular de la licencia podrá enviar un escrito en el cual presente las alegaciones que considere oportunas.

3. Las reclamaciones que se hagan a través de emisoras de radio u otros sistema tecnológicos, deberán ser remitidas a la Mancomunidad por las asociaciones que gestionen dichas emisoras o por otras personas físicas o jurídicas que realicen contratación telefónica o mediante otros sistemas tecnológicos dentro de las 72 horas siguientes al momento en que la reclamación se hubiere producido.

4. En los supuestos contenidos en los apartados 1 y 3 de este artículo, se remitirá copia de las reclamaciones al titular de la licencia o, en su caso, a la emisora de radio o persona física o jurídica responsable del sistema de concertación del servicio del taxi, para que, en el plazo de 10 días, alegue lo que estime conveniente. A la vista de la reclamación y, en su caso, del escrito de alegaciones, la Mancomunidad, si lo estima conveniente, ejercerá su potestad sancionadora.”

Así, en cumplimiento del citado artículo, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona pone a disposición de la ciudadanía un sistema de atención al cliente donde pueden remitir sus reclamaciones, consultas u otras cuestiones relativas al servicio. Los canales habilitados son tres:

- Presencial, actualmente en las oficinas en la calle Rincón de la Aduana, 12, de lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas.
- Telefónicamente, llamando al teléfono 948 42 32 42 de lunes a viernes de 7.30 a 18 horas.
- Por correo electrónico, enviando un email a la dirección mcp@mcp.es en cualquier momento.

Una vez recibida una reclamación por cualquiera de los canales, se procede conforme al citado apartado 4 del artículo 45 de la Ordenanza Reguladora y se obtienen una serie de indicadores que sirven para evaluar el servicio. A modo de referencia se muestran los resultados de los 4 últimos años:

Reclamaciones	2019	2020	2021	2022
Dirigidas a MCP	14	14	10	12
Dirigidas a Teletaxi	35	7	21	53
Dirigidas a taxistas particulares	40	19	22	8

Nota: Los datos de 2023 se están analizando en estos momentos.

C) PROCEDIMIENTO SEGUIDO ANTE EL CONOCIMIENTO, POR UNO U OTRO MEDIO, DE UNA ACTUACIÓN QUE PUDIERA SER INCORRECTA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI.

Como se ha indicado en los apartados anteriores, la Mancomunidad actúa, tanto en las reclamaciones recibidas por los canales oficiales habilitados, como en las reclamaciones o malas prácticas conocidas a través de otros canales, iniciando, si así se considerara, actuaciones de oficio.

El procedimiento seguido es el recogido en la legislación y explicado en el anterior apartado.

D) DETERMINAR, SI EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LOS PROFESIONALES DEL TAXI TIENEN LIBERTAD O NO PARA DECIDIR REALIZAR EL TRASLADO EN FUNCIÓN DE LA DISTANCIA Y, EN SU CASO, LOS CRITERIOS QUE RIJAN A ESTE RESPECTO.

El artículo 42 de la Ley Foral 9/2005 del Taxi, establece en su apartado 3.a) el derecho a la prestación del servicio, salvo causa justificada. Y en la descripción de los hechos no se hace constar ninguna causa que justificara la no prestación del servicio.

“a) Derecho a la prestación del servicio, salvo causa justificada.”

Asimismo, el artículo 43 de la Ley Foral 9/2005 del Taxi, establece en apartado 1.b) que los taxistas deberán atender la solicitud de servicio por parte de los usuarios, en parada, por llamada telefónica u otro sistema tecnológico y en la vía pública.

“b) Atender la solicitud de servicio por parte de los usuarios, en parada, por llamada telefónica u otro sistema tecnológico y en la vía pública.”

Por lo tanto, el proceder del taxista habría sido contrario a la Ley y debiera haber realizado ese servicio, independientemente de la distancia al destino.

CONCLUSIÓN.

Con base en los datos aportados se comprueba que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona tiene habilitado, tal y como recoge la legislación, un canal para la recepción de reclamaciones, sugerencias u otras comunicaciones con la ciudadanía, y que éstas se tratan conforme a lo indicado en el artículo 45 de la Ordenanza, con el objetivo final de solventar los problemas y mejorar el servicio.

Asimismo, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, al margen de los canales oficiales, tiene habilitado otros mecanismos para recoger información como pueden ser: noticias en prensa u otros medios de comunicación, o en redes sociales, y de su análisis podría conllevar el inicio de actuaciones de oficio, tal y como ha sido el caso de la reclamación concreta planteada.

Finalmente, en lo relativo a esta reclamación concreta, se sigue investigando para poder identificar al taxista responsable, y en caso de identificarse y de confirmarse una práctica contraria a lo establecido en la legislación, se iniciaría su correspondiente expediente de sanción”.

A la vista de que del informe se desprenden medidas tendentes a analizar el caso, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el asunto se encontraba encauzado y puso fin a su intervención.

6.2.21. Situación de albergue de personas sin hogar en Villava/Atarrabia.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Villava/Atarrabia.

En diciembre de 2023 se publicaron noticias acerca de la penosa situación que afecta a personas que carecen de vivienda u otras alternativas para alojarse, algunas menores de edad, que se ven obligadas a pernoctar en las calles de Pamplona o su entorno.

Los casos relatados vienen a poner de manifiesto también lo insuficiente de los recursos públicos (albergues o similares) para atender estas graves situaciones de vulnerabilidad y necesidad, y apuntan a lo preciso de articular medidas para resolver esta problemática o minimizarla.

En tal contexto, y recogiendo lo denunciado por la asociación Apoyo Mutuo, se ha venido a señalar que en Villava/Atarrabia existe un albergue, pero que el mismo no está disponible para atender a estas personas que han de pernoctar en la calle (*“No puede ser que falten plazas y que se queden en la calle y que el Ayuntamiento de Villava no ponga el albergue a disposición del Gobierno de Navarra”*).

De esta forma, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia que informara sobre la cuestión.

Al no recibirse la información se procedió a reiterar la solicitud. A fecha de cierre del presente informe permanecemos a la espera de la misma.

6.2.22. Cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

A través de la publicación de diversas noticias el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento acerca del cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra.

El cierre, que, según lo publicado, se presume temporal, obedecería a la carencia de profesionales para atender el servicio, y ocasionaría la necesidad de que las mujeres residentes en el área de salud de Estella que vayan a dar a luz deban ser derivadas a los hospitales de Pamplona/Iruña o Tudela, con los inconvenientes que ello genera.

Se ha dado cuenta, asimismo, del desarrollo de concentraciones y protestas en la zona, ante la carencia del servicio.

De esta forma, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando información al Departamento de Salud. Concretamente, interesó que se informara acerca del detalle de las causas que hayan generado el cierre del servicio, así como de las previsiones del Departamento de Salud respecto al mismo y de las medidas adoptadas o que vayan a adoptarse en relación con esta problemática.

En este sentido, el Departamento de Salud remitió el siguiente informe:

“El motivo por el que el Hospital García Orcoyen de Estella (HGO) no puede asumir los partos de manera temporal desde el pasado 5 de diciembre de 2023 es la falta de 5,5 profesionales de los ocho que forman el servicio de Ginecología y Obstetricia. Actualmente, de las ocho plazas de Ginecología del Hospital García Orcoyen, cuatro están de baja médica, dos en reducción de jornada y dos en jornada completa.

Hasta dicho momento, la ausencia de varios profesionales por motivos médicos se ha solventado con el gran esfuerzo y compromiso del resto del servicio disponible que, además, está trabajando en la reestructuración del servicio para mantenerlo en las mejores condiciones en el largo plazo. También se está contando con el esfuerzo de reorganización de actividad en el Hospital Universitario de Navarra (HUN) para la cobertura voluntaria de las guardias de Ginecología del Hospital García Orcoyen durante los últimos meses por parte de varios profesionales del Hospital Universitario de Navarra.

La baja de una profesional más, conocida unos días antes de la fecha de inicio del cierre del área de partos, supuso un cambio temporal en la cartera de servicios para garantizar la calidad y seguridad de todas las pacientes, ya que no se pueden trasladar más profesionales del Hospital Universitario de Navarra sin quedar éste también descubierto.

Ante la imposibilidad de cubrir el servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con dos profesionales que requieren los partos se decidió, desde el Departamento de Salud y la gerencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que, de manera temporal, las mujeres embarazadas del área de Estella que estén en proceso de parto acudieran al Hospital Universitario de Navarra o al Hospital Reina Sofía de Tudela si así lo prefieren, para lo que se reforzó el transporte sanitario para los posibles desplazamientos.

A pesar de esta situación, el servicio ha mantenido el resto de la actividad y a lo largo de las últimas semanas también se han dado situaciones de nacimientos en el Hospital García Orcoyen de Estella debido a que el proceso de parto estaba muy avanzado o sí había dos profesionales disponibles de guardia, sin embargo, todavía no se puede garantizar la cobertura total de las jornadas todos los días, de momento, razón por la que todavía no se ha abierto de manera integral el servicio.

Ahora se continúa trabajando para poder ampliar el número de profesionales disponibles y que queden cubiertas las 24 horas de servicio de manera segura y permanente. Para ello, se ha revocado una comisión de servicio al Hospital Universitario de Navarra, concedimos una comisión de servicio al Hospital García Orcoyen de Estella y se han hecho contratos parciales para dos ginecólogos de apoyo y un contrato compartido entre ambos centros hospitalarios. Además de estas medidas para reforzar la plantilla actual, en cuanto se sume un profesional más al servicio (cuestión que esperamos quede resuelta en el corto plazo) se estará en condiciones de volver a abrir el paritorio en los términos que se trabajaba antes del puente del mes de diciembre.

Desde el Departamento de Salud y el Gobierno de Navarra apostamos por los servicios de proximidad pero que hay incidencias que sobrevienen y que hay que atenderlas. La seguridad y calidad asistencial de nuestros pacientes está por encima de todo y en este momento la derivación es la solución más responsable y Coherente con el escenario actual hasta que se refuerce la plantilla de forma permanente”.

A la vista de lo informado por el Departamento de Salud y de que se anunció la reapertura del servicio, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención, considerando solucionada la controversia.

CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**7.1. 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 **358** propuestas de mejora. De ellas, **7** corresponden al año 2023.

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

De las 8 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2023 y otra que se encontraba pendiente de finalización el 31 de diciembre de 2022), una no se trasladó a ninguna administración y 7 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: dos se aceptaron directamente, tres no se aceptaron, otra dio lugar a la formulación de una sugerencia normativa, que fue aceptada por la administración, y otra, a fecha de cierre del presente informe, se encontraba en tramitación.

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- **Bienestar social: 2** (mejora en la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados y cambio legislativo en el tratamiento de las ayudas para la contratación de un cuidador por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta).
- **Acceso a un empleo público: 1** (prioridad en la contratación temporal de aspirantes que tienen una edad superior a 60 años)
- **Medio ambiente: 1** (supresión del sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica).
- **Administración electrónica: 1** (registro de dispositivo Via T de forma telemática).
- **Urbanismo: 1** (aprobación de normativa foral que regule el uso de chimeneas y las colonias felinas).
- **Hacienda: 1** (modificación de la normativa de IRPF en relación con la tributación de matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2022			
Educación	Medidas para facilitar conciliación durante cierre de escuelas infantiles.	Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Tudela.	Propuesta no aceptada
Propuestas 2023			
Acceso a un empleo público	Prioridad en la contratación temporal de aspirantes con edad superior a 60 años	Departamento de Presidencia, Igualdad Función Pública e Interior	Sugerencia normativa aceptada
Medio ambiente	Supresión del sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica	Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	Propuesta no aceptada
Bienestar social	Mejora atención personas mayores residentes en pisos tutelados	Departamento de Derechos Sociales	Propuesta aceptada
Administración electrónica	Registro vía-t por vía telemática	Departamento de Economía y Hacienda	Propuesta aceptada
Urbanismo	Aprobación de normativa foral que regule el uso de chimeneas y las colonias felinas		No se apreció vulneración de derechos

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Bienestar social	Cambio legislativo en el tratamiento de las ayudas para la contratación de un cuidador por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Economía y Hacienda	Propuesta en tramitación
Hacienda	Modificación de la normativa de IRPF en relación con la tributación de matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges	Departamento de Economía y Hacienda	Propuesta no aceptada

7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

7.2.1. Propuesta para que se regule una prioridad en la contratación temporal de aspirantes que tienen una edad superior a 60 años.

Materia: Acceso a un empleo público.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Igualdad Función Pública e Interior.

Resumen: Una ciudadana propuso que se estableciera alguna medida que favoreciera la contratación de personas mayores de sesenta años y que lleven trabajando en la Administración un periodo significativo (diez años), dada la dificultad que tiene el colectivo para reincorporarse al mercado de trabajo en ese tramo de edad.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Presidencia, Igualdad Función Pública e Interior, para su valoración.

El Departamento de Presidencia, Igualdad Función Pública e Interior emitió el siguiente informe:

“[...] 2º En relación con la cuestión planteada es preciso recordar que la normativa vigente que regula las normas de gestión de las listas de contratación temporal ya contempla otras prioridades, como la de aspirantes mayores de 55 años y, al menos, 15 años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y la de personas que tengan un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100.

Sentado lo anterior hay que precisar que, dentro del proceso de revisión de la normativa en materia de función pública, las medidas que puedan aprobarse deben ser objeto de negociación con las organizaciones sindicales legitimadas para ello en la Mesa General de negociación del personal funcionario y estatutario al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 83 y 84 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

3º.- En este sentido procede significar, por aludir a la modificación más reciente, que con fechas 17 y 28 de febrero de 2023 se celebraron reuniones de la Mesa General de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos en las que se trataron, entre otros asuntos, diversas modificaciones del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, en un proceso cuya tramitación ha culminado con la publicación en el Boletín Oficial de Navarra nº 78, de 18 de abril de 2023, de la Ley Foral 12/2023, de 29 de marzo, por la que se modifica el citado Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

4º.- A la vista de lo señalado, procede señalar que no se considera posible en estos momentos aceptar la propuesta formulada por doña (...), cuestión que, en su caso, podrá ser valorada de cara a su incorporación al proceso negociador que se lleve a cabo entre la Administración y los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación del personal funcionario y estatutario de las Administraciones Públicas de Navarra por los interlocutores que resulten tras la celebración de las próximas elecciones sindicales y autonómicas.”

Una vez analizado el informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó que, efectivamente, el colectivo al que se refiere la propuesta (personas mayores de sesenta años y que han trabajado para la Administración durante años) puede encontrar especiales dificultades para volver a trabajar en casos en que

se interrumpa el servicio a dicha Administración. Por ello, concluyó que si bien el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior apelaba a la negociación sindical como vía para la incorporación de una medida como la aludida, sin contenerse en el informe recibido una valoración de fondo sobre su oportunidad o conveniencia, la medida propuesta podría ser positiva y merecería una valoración de fondo por cuanto podría ser razonable que se pusiese en relación con la actualmente vigente (mayores de 55 años y 15 años de servicio) a efectos de una evaluación conjunta de su impacto.

Por ello, esta institución consideró oportuno formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que, en la próxima negociación colectiva, se aborde la medida propuesta por la interesada (prioridad en la contratación temporal para mayores de sesenta años y con diez años de servicios prestados a la Administración), en orden a su debate y a su eventual incorporación a la normativa reguladora de la gestión de las listas de contratación temporal”.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió un informe indicando que se aceptaba la sugerencia y que la misma se transmitiría al equipo de la Dirección General de Función Pública que resultase nombrado tras las elecciones forales para que lo tuviesen en cuenta de cara a su incorporación al debate que se plantee para la modificación de la normativa reguladora de la gestión de listas de contratación temporal.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia, por lo que, con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.2. Propuesta para que se elimine el sistema de depósito de residuos con tarjeta electrónica.

Materia: Medio ambiente.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Resumen: Un ciudadano propuso que se eliminase el sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica, por varios motivos: vulneración de la normativa de protección de datos, ya que las tarjetas están domiciliadas; es un sistema que solo y exclusivamente funciona en Pamplona/Iruña; diferencia de trato, en cuanto que, en las fiestas de San Fermín, se tendrán que poner contenedores abiertos porque no se pueden facilitar tarjetas a todo aquel que venga a la ciudad; el reciclaje es un problema global, no regional, por lo sería más eficiente destinar los recursos económicos a la formación de las personas acerca del reciclaje, y falta de coordinación con el resto de España.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, para su valoración.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona emitió el siguiente informe:

“El punto de partida y marco jurídico de este análisis se encuentra en la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, Ley que, tras establecer exigentes objetivos en relación con la separación de los residuos, establece en su artículo 25.2 que:

Entre los modelos de recogida de las fracciones anteriores que establezcan las entidades locales se deberán priorizar los modelos de recogida más eficientes, como el puerta a puerta o el uso de contenedores cerrados o inteligentes que garanticen ratios de recogida similares.

VULNERA LA PROTECCION DE DATOS

El nuevo sistema de recogida con control de acceso a contenedores registra el número de aperturas de los diferentes contenedores/buzones para obtener estadísticas de uso, detectar posibles incidencias y adaptar el sistema a la demanda (por ejemplo, horarios y frecuencias de recogida); en definitiva, para mejorar el servicio de recogida de residuos en la Comarca. Todos los datos que se recaban como consecuencia de la utilización de estas tarjetas (el domicilio, no las personas) son tratados bajo la responsabilidad de Servicios de la Comarca de Pamplona S.A. (SCPSA), empresa pública dependiente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (MCP), exclusivamente para analizar el uso de los contenedores y buzones de materia orgánica y resto, y de envases en el caso de la recogida neumática. Y, en concreto, para conocer su grado de utilización con el fin de lograr los objetivos normativos de aplicación, así como para la realización de actividades de información, promoción del servicio y sus resultados. No se contempla la utilización de estos datos para la imposición de sanciones, ni tampoco su cesión a terceras personas.

Las tarjetas perdidas si pueden darse de baja. En el caso de que se comunique la pérdida o extravío de una o de las dos tarjetas entregadas a cada domicilio o establecimiento, previo a darla de baja, es necesario asegurarse de que la tarjeta está realmente desaparecida y no extraviada en el domicilio o establecimiento.

Es necesario también que el demandante pueda identificarse como usuario del domicilio o establecimiento, para garantizar el procedimiento y evitar fraudes.

ES UNA TARJETA QUE SÓLO Y EXCLUSIVAMENTE VALE PARA PAMPLONA

Las tarjetas son válidas para todos los municipios de la Comarca de Pamplona en los que la MCP presta el servicio de recogida de residuos y se haya instalado el sistema de cerraduras con apertura mediante tarjeta. Por razones obvias (véase el uso del transporte urbano), la tarjeta no puede ser válida para los municipios dónde la MCP no presta el servicio, al igual que no residentes o no propietarios de establecimientos en la Comarca de Pamplona, no deben utilizar los servicios de MCP (ya que no contribuyen al pago de los mismos).

CUANDO LLEGUE SAN FERMÍN LA MANCOMUNIDAD PONDRÁ CONTENEDORES ABIERTOS

Durante las fiestas de San Fermín, la única zona de Pamplona en la que se modifica el servicio de recogida de residuos es en el Casco Antiguo. Esto es debido a que el sistema de recogida de residuos en esta zona es mediante recogida neumática, sistema poco flexible en cuanto a grandes variaciones en la generación de residuos. Por ello, se retiran los buzones de recogida neumática y se colocan contenedores abiertos. En el resto de zonas de Pamplona, se mantienen los contenedores cerrados reforzándose en los sitios en los que sea necesario con nuevos contenedores, también con cerradura.

El uso de los contenedores está dirigido a los residuos que se generan en los domicilios o en los establecimientos, contando todos ellos, sean en propiedad o en alquiler, con las correspondientes tarjetas para la apertura de los contenedores. El residuo que se genere en la calle, ya sea por los habitantes del municipio como por visitantes, debe depositarse en las papeletas que a tal fin disponen los ayuntamientos.

EL RECICLAJE ES UN PROBLEMA GLOBAL Y NO REGIONAL

Los objetivos de reciclaje marcados por la Unión Europea, obligan a su cumplimiento por parte de los Estados Miembros, que extienden esta obligación a las Regiones (en nuestro caso Comunidades Autónomas), que, a su vez, obligan a su cumplimiento a las Entidades Locales. Por lo tanto, la MCP tiene la obligación de poner los medios a su alcance para lograr los objetivos de recogida separada y reciclaje establecidos en la normativa europea, estatal, regional y local. Se trata de cada uno, en su ámbito territorial, sea responsable de la correcta gestión de los residuos generados en su territorio, para, de este modo, lograr los objetivos a nivel global, en consonancia con la filosofía del "piensa globalmente, actúa localmente".

ES MEJOR DEDICAR RECURSOS A FORMAR A LAS PERSONAS

La MCP lleva dedicando recursos a la formación, información y sensibilización de la ciudadanía desde hace más de 30 años. Tras todos estos años de experiencia, se ha visto que esta formación, aunque imprescindible, no es suficiente si no va acompañada de otras actuaciones. Tras estudios realizados, se ha concluido que, para lograr altos porcentajes de reciclado, es fundamental eliminar el anonimato a la hora de depositar los residuos. Esta "pérdida de anonimato" influye en gran medida en los cambios de comportamiento de la ciudadanía.

Los buenos resultados en ciudades que tienen implantado el sistema de identificación de usuario, es lo que ha llevado a la MCP a implantar este sistema, consiguiendo mejorar en gran medida los porcentajes de reciclado, especialmente de la materia orgánica.

Por lo tanto, formación y sensibilización sí, siempre, pero no es suficiente si no va acompañada de otras actuaciones.

HABLAR CON EL RESTO DE ESPAÑA QUE ESTÁ IMPLANTANDO ESTE TIPO DE SISTEMA

En el Estado Español, los proyectos que se han desarrollado o se están desarrollando, en aras a conseguir los objetivos de recogida separada y reciclaje de residuos que establece la ley, se basan en dos sistemas de recogida:

Sistema de recogida puerta a puerta: en su mayor parte en municipios pequeños.

Sistema de contenedores con cerradura electrónica y apertura mediante tarjeta: tanto en municipios pequeños como grandes ciudades.

Ambos sistemas se fundamentan en la pérdida del anonimato a la hora de depositar los residuos, bien porque se recogen en la puerta del propio domicilio, quedando identificado la pertenencia de las bolsas o los cubos que son recogidos, bien mediante el registro del domicilio o establecimiento que realiza la apertura del contenedor.

La MCP ha sido pionera en la implantación de los contenedores con cerradura electrónica a gran escala y en grandes municipios, pero a día de hoy ya hay municipios que están implantando o tienen en proyecto la implantación de este sistema, con los mismos condicionantes, con las únicas variantes de si la tarjeta identifica al domicilio o a la persona, y de si se instalan las cerraduras en algunos o en todos los contenedores (para todas las fracciones de residuos).

En consecuencia, por todo lo anteriormente expuesto y, especialmente, por los buenos resultados de reciclaje alcanzados con el sistema de contenedores cerrados con apertura mediante tarjeta, no se considera viable la propuesta del demandante, siendo la intención de la MCP mantener y seguir extendiendo a toda la Comarca de Pamplona este sistema”.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.3. Propuesta para que se mejore la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Resumen: Una ciudadana propuso que el Departamento de Derechos Sociales tomara medidas para mejorar la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados. Indicó que el incremento de la aportación económica que se abona en concepto de alquiler es excesivo para las personas cuyos ingresos se limitan a una pensión, generando un grave perjuicio para ellas. Asimismo, expuso la necesidad de estudiar las condiciones y necesidades de cada persona usuaria, en aras a mejorar la calidad del servicio.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Derechos Sociales, para su valoración.

El Departamento de Derechos Sociales emitió el siguiente informe:

“En Navarra los apartamentos tutelados para personas mayores no están integrados en la Cartera de servicios Sociales, ni son un servicio que se regule en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones.

En la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra en la disposición adicional decimosexta, se regulan las subvenciones a promotores de viviendas de protección oficial calificadas en régimen de arrendamiento sin opción de compra y de apartamentos protegidos en alquiler destinados a personas mayores de 60 años o con discapacidad, y viviendas de protección oficial calificadas en régimen de cesión de uso.

Esta normativa posibilita a entidades municipales y promotores a construir apartamentos protegidos en alquiler, que ofertan un alquiler más accesible y construcciones arquitectónicas adaptadas a personas mayores de 60 años.

En Pamplona hay varios edificios de apartamentos protegidos, algunos gestionados por el Ayuntamiento de Pamplona y otros gestionados por promotoras de vivienda.

Los apartamentos municipales están regulados por una ordenanza municipal en la que se estipulan las tarifas de alquiler a abonar en funciones de los ingresos y los requisitos de acceso.

Los gestionados por promotoras tienen su propia regulación y las tarifas de alquiler no pueden superar lo establecido para las viviendas de alquiler de protección oficial.

Los servicios que reciben las personas son los mismos a los que tiene derecho cualquier persona mayor que viva en su domicilio: Servicio telefónico de emergencia, servicio de atención domiciliaria municipal, etc.

Los apartamentos protegidos, no son un recurso asistencial que preste servicios, sino viviendas de alquiler adaptadas arquitectónicamente a las necesidades de las personas mayores, que no se encuentran bajo la gestión ni competencia del Departamento de Derechos Sociales.

No obstante, en la modificación normativa del Decreto Foral 92/2020, de Navarra, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, se

prevé la creación de nuevos servicios alternativos al modelo residencial que respondan a las nuevas necesidades de las personas mayores. En esta modificación normativa se han establecido, además, recursos con distintas intensidades de apoyo”.

A la vista de la información recibida el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que la creación de nuevos servicios alternativos al modelo residencial, con recursos con distintas intensidades de apoyo, contribuirá a la mejora de la situación de las personas mayores, por lo que con el traslado de esta información a la interesada y considerando el asunto en vías de solución, dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.4. Imposibilidad de realizar registro Vía-T telemáticamente.

Materia: Administración electrónica.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.

Resumen: Una ciudadana propuso que se facilitase el registro del dispositivo Vía-T telemáticamente. En concreto exponía que, hace veinte años, tuvo una tarjeta de Audenasa, pero, al cambiar a Vía-T, dejaron de aplicarle los descuentos. Criticaba que la nueva tarjeta solo pudiese activarse presencialmente, ya que ella es autónoma, trabaja en horario partido, reside en la Ribera y cada viaje a Pamplona-Iruña le cuesta alrededor de veinte euros.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Economía y Hacienda, para su valoración.

El Departamento de Economía y Hacienda emitió el siguiente informe:

“A este respecto tenemos que remitirnos a los antecedentes relacionados con el contenido de esta petición y que se hayan referenciados en el expediente Q19/48 del Defensor del pueblo trasladando una queja formulada frente al Departamento de Hacienda y Política Financiera, por la imposibilidad de realizar el registro del OBE telemáticamente.

1. Tal y como se señaló en aquel momento la política comercial de descuentos en la autopista AP-15 acordada entre el Gobierno de Navarra y la sociedad concesionaria Autopistas de Navarra, SA (en adelante AUDENASA) se extendió a partir del 15 de marzo de 2008 a los usuarios de vehículos ligeros más frecuentes que además utilizasen un dispositivo OBE Vía-T vinculado a los descuentos de AUDENASA para el pago de los peajes correspondientes.

En el Acuerdo aprobado el día 10 de marzo de 2008 por el Gobierno de Navarra y el posterior Convenio suscrito el día 14 de marzo de 2008 entre el Gobierno de Navarra y AUDENASA, se establecen las condiciones que deben cumplir los dispositivos OBE Vía-T para ser considerados ‘vinculados a los descuentos de AUDENASA’ y poder beneficiarse, en caso de cumplir el resto de las condiciones, de los descuentos establecidos en la política comercial de la AP-15. Tanto el Acuerdo de Gobierno como el Convenio fueron publicados en el Boletín Oficial de Navarra nº 41, de 31 de marzo de 2008, para su general conocimiento. En el mismo se establece que:

‘El Dispositivo OBE VIA-T vinculado a los descuentos de Audenasa se define como el facilitado o suministrado por las entidades financieras y emisores no financieros asociados a VIA-T, según lo siguiente:

1) Usuarios con Tarjeta AP-15 con anterioridad a disponer del OBE VIA-T vinculado a los descuentos de AUDENASA:

1.1. Si el OBE VIA-T se lo facilita una entidad financiera colaboradora de AUDENASA, será la propia entidad financiera quien haga la gestión con AUDENASA para vincular el OBE VIA-T con la Tarjeta AP-15.

1.2. Si ya dispone de OBE VIA-T, deberá entrar en contacto con AUDENASA para vincular el OBE VIA-T con la tarjeta AP-15.

1.3. Si el OBE VIA-T se adquiere en una entidad financiera que no tenga suscrito convenio de colaboración con AUDENASA, el usuario deberá personarse en las oficinas de AUDENASA para proceder a la vinculación del OBE VIA-T y la Tarjeta AP-15.

2) Usuarios sin Tarjeta AP-15, cuando accedan al OBE VIA-T vinculado a los descuentos de AUDENASA:

En este supuesto, tanto para el OBE VIA-T facilitado por una entidad financiera colaboradora de AUDENASA, como en el caso de disponer previamente de OBE VIA-T, o de que se adquiriera el OBE VIA-T en otra entidad financiera, el usuario deberá personarse en las oficinas de AUDENASA para darlo de alta como OBE VIA-T vinculado a los descuentos de AUDENASA.

Quedará anulada la tarjeta AP-15 de los titulares actuales que se incorporen al OBE VIA-T vinculado a los descuentos de AUDENASA.

La problemática no resuelta que suscite dicha aplicación será remitida a la Delegación del Gobierno de Navarra en la Concesionaria para su resolución'.

Se concluía que este procedimiento de vinculación de los dispositivos OBE Vía-T debía aplicarse por la sociedad concesionaria en tanto en cuanto no sea modificado y para dicha modificación debería seguirse el mismo procedimiento que para su aprobación; esto es debería acordarse entre ambas partes y aprobarse por el consejo de administración de AUDENASA y por acuerdo del Gobierno de Navarra, respectivamente y posteriormente suscribir el Convenio correspondiente.

2. Ante la sugerencia manifestada por el Defensor del Pueblo al Departamento de Hacienda y Política Financiera para que, 'juntamente con AUDENASA, analice una modificación del procedimiento de acceso a los descuentos relacionados con el dispositivo OBE Vía-T, de forma que se procure simplificar el procedimiento y se eviten trámites presenciales que no sean estrictamente imprescindibles, impulsando, de ser posible, una medida en tal sentido', el entonces titular del Departamento se comprometió a 'proponer la constitución de un grupo de trabajo, con representación del Gobierno de Navarra y de AUDENASA, en el que participe asimismo la Delegada del Gobierno de Navarra en la concesión, para analizar la aplicación del procedimiento establecido en el Convenio suscrito el día 14 de marzo de 2008 y formular, en su caso, las posibles mejoras sobre el mismo, debiendo valorarse el impacto que dichas modificaciones puedan tener sobre los compromisos económicos derivados de la aplicación de la política comercial de descuentos en la AP-15'.

3. Tras el análisis pormenorizado del contenido Convenio de 2008 y de las posibles repercusiones económicas que la modificación del mismo puede tener para las arcas públicas, se concluyó que el citado Convenio prevé que la problemática no resuelta que suscite la aplicación de las condiciones acordadas para la vinculación de los citados dispositivos a los descuentos de AUDENASA. será remitida a la Delegación del Gobierno de Navarra en la concesionaria para su resolución. En base a ello, se emitió una instrucción general a la sociedad concesionaria con el siguiente contenido:

'Por esta Delegación se ha tenido conocimiento de diversas reclamaciones de personas usuarias de la autopista por lo que procede establecer las siguientes instrucciones al respecto:

Existen algunos supuestos en los que se establece la obligatoriedad de las personas usuarias de la autopista de personarse en las oficinas de AUDENASA para proceder al dar de alta un nuevo OBE Vía-T. Se considera necesario que la concesionaria facilite a aquellas personas que manifiesten su imposibilidad de acudir personalmente la posibilidad de realizar este trámite por medios no presenciales.

En el caso de que la persona usuaria manifieste la imposibilidad personal de acudir a las oficinas de la concesionaria se le remitirá mediante correo electrónico el documento de vinculación a descuentos oportuno. Una vez cumplimentado éste deberá remitirse por el mismo medio al correo electrónico de AUDENASA para que surta efecto de cara a la aplicación de los descuentos que puedan corresponderle.

En el supuesto de que se produzca un elevado número de solicitudes no presenciales la concesionaria lo pondrá en conocimiento de esta Delegación para analizar el posible impacto sobre los acuerdos adoptados en el referido convenio entre el Gobierno de Navarra y AUDENASA.

Asimismo, existe una problemática en cuanto a los dispositivos que son sustituidos debido a su obsolescencia y no mantienen la misma numeración y por lo tanto no están vinculados a descuentos si no se comunica a AUDENASA la nueva numeración. En el caso de que la persona titular del dispositivo sustituido pueda demostrar que esta pérdida de vinculación ha sido ajena a su voluntad y se pueda comprobar que el antiguo dispositivo ha dejado de utilizarse, se dará de alta el nuevo dispositivo aplicándose los descuentos que le hubiera correspondido de no producirse este cambio de numeración. Para ello deberá presentarse un justificante realizado por el emisor del Vía-T en el que se confirme que el cambio de numeración del dispositivo está motivado por el propio emisor. En este caso AUDENASA emitirá una factura de abono por los descuentos no aplicados, en un plazo que como máximo será de los 3 meses inmediatamente anteriores a la presentación de la correspondiente solicitud, y realizará la correspondiente transferencia bancaria a la cuenta indicada por la persona usuaria.

Con la aplicación de esta instrucción se considera que se ha dado respuesta a la sugerencia formulada por el Defensor del pueblo en el año 2019.

En relación con la nueva queja presentada al Defensor del Pueblo el día 23 de octubre de 2023, desde la Delegación del Gobierno de Navarra se ha solicitado información a la empresa, manifestando la misma que no ha recibido directamente reclamación alguna por parte de la usuaria. No obstante, desde la Delegación

se les ha instado a recordar al personal que atiende las peticiones de vinculación de dispositivos vía-T, la instrucción emitida en orden a facilitar a los usuarios que manifiesten la imposibilidad de acudir a las oficinas el procedimiento a través del correo electrónico”.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra dedujo que el asunto se encontraba en vías de solución, por lo que, con el traslado de esta información a la interesada, dio por finalizadas sus actuaciones.

No obstante, la autora de la propuesta se volvió a dirigir a esta institución exponiendo que, según le habían informado, para poder solicitar los descuentos, debía de acudir *“personalmente a las oficinas de Audenasa y cumplimentar un impreso del Gobierno de Navarra”*.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió nuevamente al Departamento de Economía y Hacienda dando traslado de lo manifestado por la autora de la propuesta.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió un escrito, en el que, entre otras cuestiones, indicaba que ya se habría producido la vinculación del dispositivo de la autora de la propuesta y se habían adoptado medidas para facilitar la vinculación de dispositivos vía-T a aquellas personas que manifestasen su imposibilidad de acudir personalmente a las oficinas de Pamplona/Iruña.

Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta el Defensor del Pueblo de Navarra dio por concluidas sus actuaciones.

7.2.5. Propuesta para la reglamentación general, y no local, sobre molestias de chimenea y de colonia felina.

Materia: Urbanismo.

Resumen: Un ciudadano, a la vista de las molestias de humo y olores que genera la chimenea utilizada por sus vecinos, y la falta de adopción de medidas por parte del Ayuntamiento para eliminar o, al menos, reducir las molestias por olores en su domicilio, proponía que la competencia para regular este tipo de actividades molestas no recaiga en las entidades locales, sino que se apruebe una disposición (Ley Foral o Decreto Foral) de aplicación general a las administraciones locales.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que, la reglamentación de una materia a nivel foral o local no es una cuestión que pueda calificarse de mejor o peor a efectos de la defensa de los derechos constitucionales. En este sentido, a juicio de esta institución, la regulación de una u otra forma respecto al asunto expuesto, no tendría trascendencia o produciría un resultado distinto.

Con el traslado de esta información al ciudadano el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.6. Propuesta para promover un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un cuidador/a por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

Resumen: Un ciudadano propuso impulsar un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un cuidador/a por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta. Señalaba que dichas personas “no pueden de forma efectiva deducirse en la declaración de renta la seguridad social de sus cuidadores tal y como promueve públicamente el Gobierno de Navarra, ya que, al ser una deducción de la cuota, no disponen de “cuota fiscal” suficiente debido a sus escasas pensiones para realizar dicha deducción. Únicamente las personas con pensiones máximas o grandes ingresos pueden llegar a realizar dicha deducción. Entendiendo que la finalidad de dicha medida propuesta por el Departamento de Derechos Sociales debe ser ayudar a nuestros mayores dependientes con rentas bajas o medias a sufragar la seguridad social del cuidador que necesitan, solicito el cambio de este criterio totalmente injusto y que se promueva un cambio legislativo para que o bien dicha deducción pueda ejercerse como una “deducción negativa” para que todas las personas dependientes puedan beneficiarse de la medida fiscal, o bien se realice mediante ayuda directa del Departamento de Derechos Sociales”.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, para su valoración.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo emitió el siguiente informe:

“La consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en contestación al escrito, correspondiente al expediente J23/6, presentado por el señor don (...), en representación del señor don (...), mediante el que formula una propuesta para que se promueva un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un cuidador por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta, informa lo siguiente.

El objeto de la ayuda a la que se refiere don (...) es la contratación de un servicio, de una persona o empresa de servicios para la obtención de los cuidados necesarios para el desempeño de las actividades básicas de la vida diaria en el domicilio de las personas dependientes. Esta ayuda está regulada en la Orden Foral 476/2018, de Navarra, de 19 de diciembre, del Consejero de Derechos Sociales, por la que se regula la ayuda económica para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes para la contratación de un servicio: cuidador/a profesional y/o empresa de servicio.

Como indica en su escrito don (...), la finalidad de la prestación económica es ayudar a nuestros mayores dependientes, y para ello la prestación económica se configura y se calcula en función del grado de dependencia y de la capacidad económica de las personas dependientes beneficiarias de la misma, procurando, por tanto, ser lo más equitativa y justa posible, de tal forma, que a menor capacidad económica mayor ayuda, dentro de su correspondiente grado de dependencia, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla:

	Ayudas CUIDADOR PROFESIONAL					
	GRAN DEPENDENCIA		SEVERA		MODERADO	
	% Reducción en función de la renta	Ayuda Cuidador Profesional	% Reducción en función de la renta	Ayuda Cuidador Profesional	% Reducción en función de la renta	Ayuda Cuidador Profesional
MENOS DE IPREM	0,00%	1.069,80 €	0,00%	846,58 €	0,00%	424,65 €
DE 1 A 1,35	13,85%	921,63 €	13,85%	729,33 €	13,85%	365,83 €
DE 1,35 A 1,50	22,50%	829,10 €	19,00%	685,73 €	23,45%	325,07 €
DE 1,50 A 1,80	31,20%	736,02 €	23,00%	651,86 €	32,00%	288,76 €
DE 1,80 A 2	40,50%	636,53 €	25,60%	629,86 €	40,50%	252,66 €
DE 2 A 3	45,60%	581,97 €	32,40%	572,28 €	46,45%	227,40 €
DE 3 A 3,50	49,00%	545,60 €	39,20%	514,72 €	52,40%	202,13 €
DE 3,5 A 4	52,40%	509,22 €	46,00%	457,15 €	57,50%	195,99 €
DE 4 A 4,5	54,05%	491,57 €	52,80%	399,59 €	62,60%	195,99 €
DE 4,5 A 5	54,05%	491,57 €	55,80%	374,18 €	66,67%	195,99 €

Requisito para la percepción de la ayuda es la contratación de un profesional cuidador (o servicio) que, necesariamente, tiene que estar de alta y cotizar a la seguridad social, cotización que también es objeto de la ayuda. Es decir, se puede dar el caso de que la seguridad social del cuidador profesional está sufragada con la prestación económica y que posteriormente se desgrave fiscalmente.

Independientemente de lo indicado, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no tiene competencias en materia de seguridad social ni tampoco en materia fiscal y, consecuentemente, no puede promover ningún cambio legislativo en estas materias.

Por lo tanto, se considera que la ayuda no produce situaciones injustas ya que la cantidad concedida se realiza en función de la capacidad económica y el grado de dependencia de la persona beneficiaria, pudiendo incluir parte o el total de los gastos de la seguridad social de la persona contratada y que no cabe promover desde el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo cambios legislativos en materia de seguridad social ni en materias tributarias al no tener competencias para ello”.

Atendiendo a lo manifestado en el último párrafo del informe remitido por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, y considerando la el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente recabar también informe del Departamento de Economía y Hacienda, a fin de que manifestase lo que considerase preciso respecto a dicha cuestión.

A fecha de cierre de este informe no se ha recibido el informe del Departamento de Economía y Hacienda.

7.2.7. Modificación legislativa del IRPF sobre tributación de matrimonios con una pensión.

Materia: Hacienda.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.

Resumen: Un ciudadano propuso que se promoviese una modificación legislativa del IRPF en relación a la tributación de aquellos matrimonios cuyos ingresos proviene únicamente de la pensión de uno de los cónyuges por cuanto *“un matrimonio con ingresos por pensión de uno de los miembros por 42.000 euros (incluso podría tener la pensión topada), pagaría por IRPF 8.053,56 euros año, mientras que un matrimonio con una pensión de 28.000 euros de uno de los miembros y 14.000 del otro, pagaría por IRPF 4.947,96 euros”*.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Economía y Hacienda, para su valoración.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió el siguiente informe:

“En relación a la citada propuesta cabe informar que el IRPF es un impuesto que grava las rentas obtenidas por cada sujeto pasivo, y lo hace bajo el principio de progresividad. Esto significa que es un impuesto individual, cuya tarifa progresiva se aplica a las rentas individuales de cada componente de la unidad familiar. Y por ello, no sólo no es extraño, sino que responde a la propia naturaleza del tributo, que pueda haber diferencias significativas en los diferentes supuestos de uno o varios perceptores de rentas. De ahí que, en el caso unidades familiares en las que hay un único perceptor de rentas dependiendo del importe de los ingresos percibidos, la tributación es mayor que si ese mismo importe de rentas se percibiera por los dos miembros de la unidad familiar.

Este resultado se produce únicamente, como ya se ha señalado, porque el IRPF tal y como está definido en España (y en Navarra) es un impuesto individual y grava las rentas de forma progresiva. Las circunstancias personales y familiares solo se tienen en cuenta para minorar la carga tributaria de un individuo, frente a otro que obtenga las mismas rentas y no tenga obligaciones familiares. Pero la comparativa no se puede realizar a nivel de rentas de la unidad familiar, porque el sujeto pasivo no es la familia sino el individuo.

Desde esta consideración, pierde cualquier sentido la comparación tributaria de las familias, que no pueden ser el término de referencia de las exigencias de igualdad, equidad y progresividad. Si el sujeto pasivo fuera la unidad familiar sí se podría hacer esa comparativa y lo lógico sería que unidades familiares con el mismo nivel de rentas y miembros soportasen la misma carga tributaria. Pero esto no sucede en Navarra porque el impuesto es individual. La opción por la tributación conjunta es simplemente un mecanismo que trata de minorar la carga tributaria del individuo que forma parte de una unidad familiar, cuando el resto de miembros de la unidad familiar no obtienen rentas, pero no es una tributación del conjunto de la unidad familiar.

La sugerencia del contribuyente de adoptar el sistema de “splitting” o división de rentas entre los componentes de la unidad familiar, requeriría una transformación en profundidad del IRPF trasladando el foco del individuo a la unidad familiar, enfoque, que como cualquier otro podría ser válido, con todas sus ventajas e inconvenientes, pero que ya fue descartado en anteriores reformas del IRPF. No podría limitarse solo al caso de matrimonios con una única pensión, porque también hay matrimonios que perciben un único sueldo y también tributan más que otros matrimonios en los que entre los dos cónyuges perciben el mismo importe, pero percibido por ambos.

Por otra parte, hay que destacar que en ninguna Administración tributaria de nuestro entorno ha sido acogido dicho sistema de división de las rentas entre los componentes de la unidad familiar que es, en definitiva, lo que parece proponerse por este contribuyente.

En consecuencia, merece una valoración negativa por parte de la Hacienda Foral de Navarra el contenido de la propuesta recibida”.

Con el traslado de la posición negativa del Departamento de Economía y Hacienda al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

CAPÍTULO 8. CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción, un llamamiento universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

La Agenda tiene un alcance y una importancia sin precedentes. Todos los países miembros la aceptan y se aplica a todos ellos, aunque teniendo en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada uno y respetando sus políticas y prioridades nacionales.

La Agenda plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que conjugan las tres esferas del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental. Al adoptarla, 193 Estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación mediante alianzas centradas especialmente en las necesidades de las personas más pobres y vulnerables.

En los Objetivos y Metas se expone una visión de futuro, según se califica en el texto de la Agenda, sumamente ambiciosa y transformativa, con la siguiente literalidad:

“Aspiramos a un mundo sin pobreza, hambre, enfermedades ni privaciones, donde todas las formas de vida puedan prosperar; un mundo sin temor ni violencia; un mundo en el que la alfabetización sea universal, con acceso equitativo y generalizado a una educación de calidad en todos los niveles, a la atención sanitaria y la protección social, y donde esté garantizado el bienestar físico, mental y social; un mundo en el que reafirmemos nuestros compromisos sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento, donde haya mejor higiene y los alimentos sean suficientes, inocuos, asequibles y nutritivos; un mundo cuyos hábitats humanos sean seguros, resilientes y sostenibles y donde haya acceso universal a un suministro de energía asequible, fiable y sostenible.

Aspiramos a un mundo en el que sea universal el respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas, el estado de derecho, la justicia, la igualdad y la no discriminación; donde se respeten las razas, el origen étnico y la diversidad cultural y en el que exista igualdad de oportunidades para que pueda realizarse plenamente el potencial humano y para contribuir a una prosperidad compartida; un mundo que invierta en su infancia y donde todos los niños crezcan libres de la violencia y la explotación; un mundo en el que todas las mujeres y niñas gocen de la plena igualdad entre los géneros y donde se hayan eliminado todos los obstáculos jurídicos, sociales y económicos que impiden su empoderamiento; un mundo justo, equitativo, tolerante, abierto y socialmente inclusivo en el que se atiendan las necesidades de los más vulnerables.

Aspiramos a un mundo en el que cada país disfrute de un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible y de trabajo decente para todos; un mundo donde sean sostenibles las modalidades de consumo y producción y la utilización de todos los recursos naturales, desde el aire hasta las tierras, desde los ríos, los lagos y los acuíferos hasta los océanos y los mares; un mundo en que la democracia, la buena gobernanza y el estado de derecho, junto con un entorno nacional e internacional propicio, sean los elementos esenciales del desarrollo sostenible, incluidos el crecimiento económico sostenido e inclusivo, el desarrollo social, la protección del medio ambiente y la erradicación de la pobreza y el hambre; un mundo en que el desarrollo y la aplicación de las tecnologías respeten el clima y la biodiversidad y sean resilientes; un mundo donde la humanidad viva en armonía con la naturaleza y se protejan la flora y fauna silvestres y otras especies de seres vivos”.

Los nuevos Objetivos y metas entraron en vigor el 1 de enero de 2016 y tienen como fin guiar las decisiones a adoptar durante los quince años siguientes.

En este capítulo, se recogen las clasificaciones de las quejas, las actuaciones de oficio y las propuestas de mejora en los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

8.1. QUEJAS.

Tras el análisis del contenido de las 1.192 quejas recibidas y tramitadas durante el año 2023, la clasificación resultante es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas
ODS 1	Fin de la pobreza	55
ODS 2	Hambre cero	6
ODS 3	Salud y bienestar	143
ODS 4	Educación de calidad	108
ODS 5	Igualdad de género	25
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	13
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	14
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	168
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	12
ODS 10	Reducción de las desigualdades	215
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	269
ODS 12	Producción y consumo responsables	14
ODS 13	Acción por el clima	1
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	19
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	130
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

Como puede observarse, por la especialidad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 14 y 17, ninguna queja guarda relación con éstos. Por lo tanto, se han debido considerar 140 metas de las 169 que componen la Agenda 2030.

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de quejas sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	269	22,6%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	215	18,0%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	168	14,1%
ODS 3	Salud y bienestar	143	12,0%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	130	10,9%
ODS 4	Educación de calidad	108	9,1%
ODS 1	Fin de la pobreza	55	4,6%
ODS 5	Igualdad de género	25	2,1%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	19	1,6%

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	14	1,2%
ODS 12	Producción y consumo responsables	14	1,2%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	13	1,1%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	12	1,0%
ODS 2	Hambre cero	6	0,5%
ODS 13	Acción por el clima	1	0,1%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		1.192	100,0%

Del cuadro se concluye que el **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, es el que más quejas incluye. Se encuentran en este ODS la mayor parte de las quejas de la materia "Vivienda" (62 quejas). Además de aquellas que versan sobre los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, defectos constructivos, problemas de convivencia, y ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones, entre otras, nos encontramos sobre todo las presentadas por unidades familiares, en muchas ocasiones compuestas por menores, que no tienen garantizado el acceso a una vivienda, al haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, y carecer de recursos económicos para acceder a una en el mercado. En estos casos, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

En el presente ODS también hay quejas por la falta de acceso a servicios básicos (iluminación, limpieza) o generales (fuente pública, baños públicos, parque infantil, por ejemplo) (26 quejas en total), así como por la contaminación acústica (25 quejas), en particular, por los ruidos que padecen las personas en sus domicilios debido a diversas actividades molestas. Por otra parte, 17 quejas, presentadas por la falta de acceso a medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, que no garantizan los vínculos entre las zonas urbanas y rurales, están incluidas en el ODS 11. Destacan las realizadas por el insuficiente servicio de autobús prestado entre Corella y Pamplona/Iruña, especialmente en horario de mañana.

Además, hay quejas que se encuadran en la meta relativa al fomento de un urbanismo sostenible (21), como aquellas que tienen por objeto licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo, o las que se denuncia el incumplimiento de la Administración del deber que tiene como propietaria de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, y quejas que se engloban en la meta sobre la protección del patrimonio cultural. Por último, la totalidad de las quejas incluidas en la materia "Bienes de las Administraciones públicas" se incluyen en este ODS, así como la casi totalidad de las quejas sobre licencias de actividad de negocios, como la presentada por 198 vecinos y vecinas del Concejo de Zubiri por la construcción de un velatorio, sobre empadronamiento, espectáculos públicos, orden público, y sobre tráfico y seguridad vial. En esta última materia destacan las realizadas por la interposición de multas o defectos en la notificación de las mismas, y por la retirada de los vehículos por el servicio de grúa municipal, apuntando las personas interesadas a la desproporción de tal medida.

El **ODS 10** pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas. En este ODS se han incluido las quejas en las que se ha puesto de manifiesto alguna situación de desigualdad, especialmente entre los grupos más vulnerables, como las personas mayores, los menores, los migrantes, las personas con

discapacidad, las familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad y el colectivo LGTBIQ+.

Respecto a las personas mayores, se han denunciado demoras en la valoración de la dependencia, la excesiva aportación económica que debían satisfacer por la estancia en residencias, deficiencias en el cuidado y atención que se les presta en centros residenciales, la disminución o extinción de la pensión no contributiva de jubilación y los cambios continuos del personal del servicio de atención a domicilio, así como su ausencia y falta de puntualidad.

En menores, entre las situaciones de desigualdad denunciadas, se encuentra la de una persona que, teniendo reconocido un grado de discapacidad del 33 por 100 y habiendo ostentado la Administración su guarda y tutela desde hace cuatro años, estaba teniendo problemas para, tras alcanzar la mayoría de edad, acceder a un recurso que le permitiese pasar de residir en un piso con personas mucho más jóvenes a uno más adecuado a sus circunstancias personales actuales, o la de una ciudadana que no consigue que el Servicio Social de Base elabore un informe que refleje la situación real que atraviesa su hijo, quien expresa de manera clara y contundente que no quiere ir con su padre.

Casi la totalidad de las quejas (37 quejas) de “Extranjería” se incluyen en el ODS 10, en relación con la meta 10.7 “Facilitar la migración y políticas migratorias ordenadas”, por tener de contenido disconformidades con los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, con las denegaciones de los mismos, con la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados, así como con la imposibilidad de conseguir cita en las Oficinas de Extranjería.

Respecto a las personas con discapacidad, están, por ejemplo, incluidas, 23 quejas en las que se denuncian las barreras arquitectónicas y problemas de accesibilidad a los que se enfrentan en los servicios de autobús y taxi, en los contenedores, en los aseos públicos y en las vías públicas, así como en cursos del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, en el hospital o en el aeropuerto las personas sordas, debido a la falta de intérprete de lenguaje de signos. También están las 17 quejas presentadas por la demora del Departamento de Derechos Sociales en resolver las solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que estas se presentaron.

Asimismo, encontramos quejas en relación con el reconocimiento de la condición de familia numerosa y de familia monoparental, con las ayudas económicas de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, y dos quejas sobre la protección de las personas LGTBIQ+.

Por último, también se encuadran en este ODS las quejas de la materia “Euskera”, que, si bien pusieron de manifiesto la falta de atención en euskera en varias dependencias, la no oferta de grupos en euskera en diversas actividades o la señalización de tráfico solo en castellano, la mayoría fueron presentadas por una misma asociación, debido a la falta de puestos de trabajo con perfil bilingüe o a la falta de valoración del euskera como mérito en los puestos existentes en las plantillas orgánicas de diversas entidades locales, tanto de la zona mixta como vascófona.

En el **ODS 8**, destinado a conseguir un trabajo decente y un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, se incluyen 168 quejas. Entre ellas, se encuentra la práctica totalidad de las quejas de las materias “Función pública” (119), “Acceso a un empleo público” (64) y “Trabajo” (10). En función pública, las quejas versaron principalmente sobre permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos, régimen retributivo, movilidad y carrera administrativa. En acceso a un empleo público se tramitaron quejas sobre las bases de las convocatorias, los llamamientos o los procesos de estabilización, y en trabajo se denunció la vulneración del derecho de huelga, la situación del personal de limpieza de Correos o la denegación de la prestación por desempleo, debido a la tardía cita otorgada en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare o en el SEPE.

Asimismo, en el ODS 8, y entre otras, encontramos aquellas quejas en las que se muestra la disconformidad con entidades financieras, en las que se denuncia la falta de transparencia en procesos de acceso al empleo público, las que tienen por objeto el reconocimiento, denegación o cuantía de las pensiones de jubilación, y las relativas al reconocimiento y abono de incapacidades por parte de la Seguridad Social.

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 143 quejas, entre las que se incluyen casi la totalidad de las quejas de la materia “Sanidad” (114). Destacan las relacionadas con las listas de espera (53), sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Otorrinolaringología y Oftalmología. Hay también quejas que se refieren a la atención primaria, a la atención pediátrica y a la concreta atención sanitaria recibida. Asimismo, se han presentado quejas motivadas por la disconformidad de los ciudadanos con tener que comunicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que se padece para poder ser citado, considerando que son datos confidenciales en la relación médico-paciente, por la falta de

inclusión de determinadas vacunas en el calendario de vacunación, o por la imposibilidad de las mujeres mayores de 40 años de acceder a tratamientos de fertilidad.

También tienen presencia en este ODS quejas sobre salud pública, salud deportiva, el Covid-19, clínicas médicas privadas o la sanidad en la administración penitenciaria-

En el **ODS 16** se vienen a reflejar las quejas acordes con el objetivo de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos/as y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles. Atendiendo a este propósito, se incluyen una gran variedad de quejas, pero, fundamentalmente, aquellas en las que se han puesto de manifiesto determinados obstáculos de la Administración pública a la ciudadanía que se dirige a ella, como la falta de transparencia, la vulneración del derecho de acceso a la información pública, la imposibilidad de concertar citas presenciales, el trato recibido, o la falta de contestación a instancias o de resolución de recursos. Por ejemplo, la Administración no contesta a la solicitud, o se ha negado a facilitar-determinada información sobre una sociedad, el número de sanciones impuestas por infracciones de tráfico o por llevar el perro suelto, o datos sobre una subvención. En relación con la cita previa, además de denunciarse su exigencia, como una ciudadana en la oficina de registro del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, han quedado patentes también las dificultades de la ciudadanía para obtener dicha cita en las oficinas de la Seguridad Social y de la Dirección General de Tráfico.

Asimismo, se incluyen en el ODS 16, entre otras, la mayor parte de las quejas de la materia "Justicia" (26), quejas por diversas actuaciones policiales y en materia electoral.

Todas las quejas de la materia "Educación" están incluidas en el **ODS 4**, cuyo objeto es garantizar una educación de calidad. La mayor parte de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar, como las presentadas por varias familias que han denunciado la falta de transporte escolar para alumnado que reside en entornos rurales, no resolviendo el problema las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación, o las de otras familias, de alumnado transportado, por la retirada del derecho al comedor subvencionado, porque, existiendo jornada continua en el centro al que acuden sus hijos/as, no hacen uso de las actividades extraescolares que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Otras quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares o en escuelas infantiles, como la presentada por 94 personas porque en la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña no se les había puntuado por situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Se incluyen también las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar, con las becas y ayudas al estudio, con los estudios universitarios, con la educación secundaria, bachiller y formación profesional, con la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales o con la utilización de nuevas tecnologías por el alumnado.

Además de estas, encontramos algunas quejas, por ejemplo, en relación con el deporte o en las que se denuncia la falta de transparencia en el ámbito educativo. Otra en la que se solicita la inclusión de una unidad didáctica sobre memoria histórica, o una en la que se denuncian las insuficientes medidas de prevención contra la Covid-19 en el aula.

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, acumula sobre todo las quejas realizadas sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada, ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la demora en la resolución de las solicitudes, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de las mismas por parte del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, del Departamento de Economía y Hacienda, de varios ayuntamientos y del Juzgado.

En relación con los embargos, se vienen a denunciar trabas de sumas e importes que, de conformidad con los límites previstos en el artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, son inembargables.

Al **ODS 5**, cuya finalidad es lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas, están asociadas aquellas quejas en las que se solicita un trato igualitario a mujeres y hombres, por ejemplo, en el ámbito del deporte, como aquella en la que se pide un reparto equitativo de las medallas al mérito deportivo, o en el de la Seguridad Social, como la presentada por una mujer que critica la denegación por parte del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del complemento para la reducción de la brecha de género por no estar este vigente en la fecha en que causó su pensión de jubilación, al considerar que la brecha de género también la sufrían las mujeres antes al percibir menores salarios que los hombres.

En este objetivo también encontramos las quejas en las que se denuncian agravios con motivo de la maternidad y del embarazo. Así, por un lado, en materia de acceso a la función pública, tenemos la queja de

una ciudadana, quien, a raíz del embarazo y nacimiento de su hijo, no pudo realizar el período de prácticas requerido para adquirir la condición de funcionaria de carrera, lo que, a efectos de un concurso de traslados, conlleva que, como funcionaria en prácticas, únicamente puede competir con la nota obtenida en la oposición, no pudiendo hacer valer ningún otro mérito y, por otro, en materia de tráfico, la realizada por otra ciudadana que, cuando iba conduciendo, comenzó a sentirse indispuesta debido a su avanzado estado gestacional y, dado que no había plazas libres, se vio obligada a estacionar en la zona de carga y descarga para entrar rápidamente al servicio del bar más cercano, siendo multada por ello.

Asimismo, nos encontramos todas las quejas presentadas por mujeres víctimas de violencia de género como consecuencia de problemas en su acreditación, en el acceso al empleo público o en el acceso a vivienda. Se ha puesto, por ejemplo, de manifiesto, el grado de revictimización que podrían sufrir las mujeres, ocasionado por el hecho de que la acreditación como víctima de violencia de género expedida por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, no posibilite solicitar una vivienda protegida, siendo exigido el “Reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

El grueso de las quejas asignadas al **ODS 15** “Vida y ecosistemas terrestres” pueden clasificarse en dos bloques. Por un lado, quejas mediante las que se persigue la conservación de espacios naturales (se hace referencia, por ejemplo, a la tala de árboles o a la demolición de una presa) y, por otro, quejas en relación con la protección de animales (rapaces y colonias de gatos) o con especies invasoras, como la plaga de palomas.

En el **ODS 7** “Energía asequible y no contaminante” se integran las quejas referentes a la facturación del suministro de gas, a la instalación de placas solares o plantas solares fotovoltaicas, al bono social térmico, así como a las ayudas para obras de mejora en eficiencia energética (cambio de ventanas en vivienda) y sus deducciones en IRPF.

El **ODS 12**, que pretende cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales, incluye todas las quejas relacionadas con el tratamiento de los residuos (contenedores, camiones de basura y máquinas barredoras) y con las tasas cobradas. La mayor parte de las quejas han tenido por objeto la disconformidad con la ubicación de los contenedores, debido a las molestias que ocasionan a las viviendas o comercios frente a los que se encuentran.

En el **ODS 6** se vienen a integrar las quejas acordes con la finalidad de garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos y todas. Así, encontramos quejas relacionadas con el abastecimiento de agua y las obras realizadas para ese fin, con la prestación y corte del suministro, con su facturación, así como con fugas de agua y los daños ocasionados por estas.

En el **ODS 9** “Industria, innovación e infraestructura” están presentes las quejas de la materia “Consumo” referidas a compañías telefónicas, seguros o servicios, así como las quejas relacionadas con las telecomunicaciones, fundamentalmente por la falta de acceso a la fibra óptica.

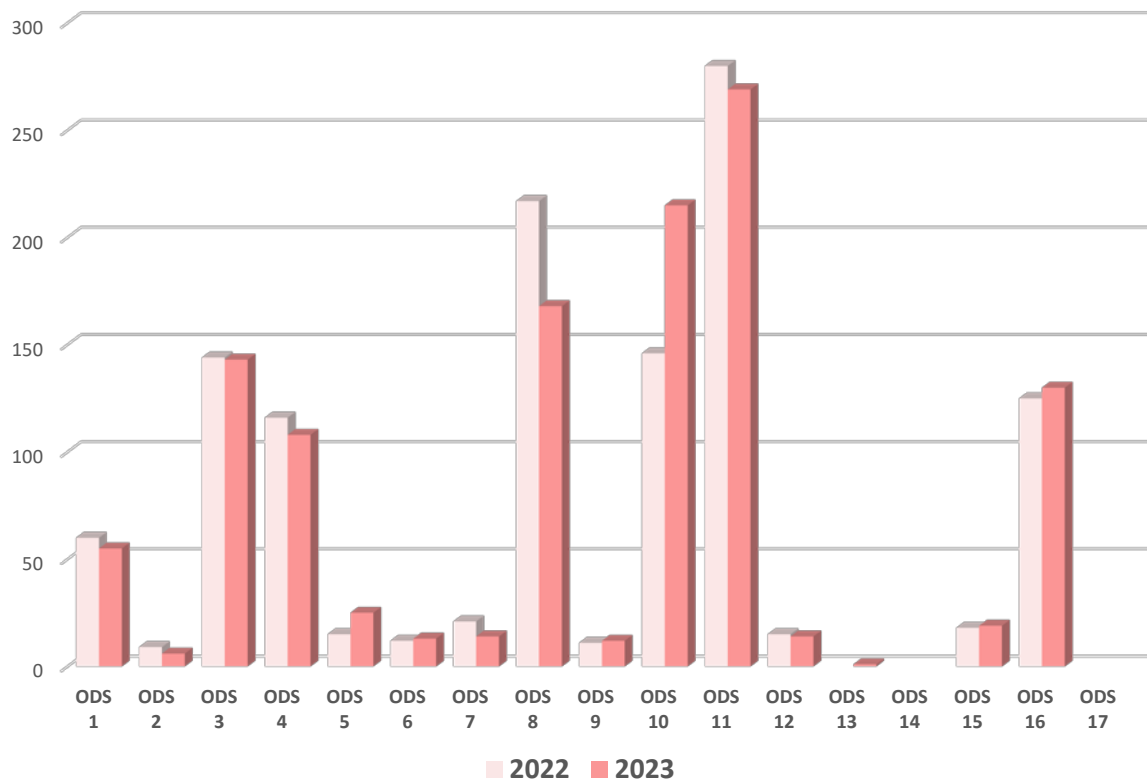
Por último, las 6 quejas asignadas al **ODS 2** “Hambre cero” se refieren a procesos de concentración parcelaria o adjudicación de terrenos comunales destinados al cultivo. La queja del **ODS 13** “Acción por el clima” alude al paso continuado de aviones por el cielo de la Comarca de Pamplona.

8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2022.

La siguiente tabla y el siguiente gráfico reflejan el número de quejas atribuidas a cada Objetivo de Desarrollo Sostenible en 2023, en comparación con el año 2022:

	2023		2022	
ODS 1	55	4,6%	60	5,0%
ODS 2	6	0,5%	9	0,8%
ODS 3	143	12,0%	144	12,1%
ODS 4	108	9,1%	116	9,8%
ODS 5	25	2,1%	15	1,3%
ODS 6	13	1,1%	12	1,0%

ODS 7	14	1,2%	21	1,8%
ODS 8	168	14,1%	217	18,3%
ODS 9	12	1,0%	11	0,9%
ODS 10	215	18,0%	146	12,3%
ODS 11	269	22,6%	280	23,5%
ODS 12	14	1,2%	15	1,3%
ODS 13	1	0,1%	0	0,0%
ODS 14	0	0,0%	0	0,0%
ODS 15	19	1,6%	18	1,5%
ODS 16	130	10,9%	125	10,5%
ODS 17	0	0,0%	0	0,0%
Total	1.192	100,0%	1.189	100,0%



8.4. ACTUACIONES DE OFICIO.

Tras el análisis del contenido de las 22 actuaciones de oficio iniciadas durante el año 2023, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio
ODS 1	Fin de la pobreza	5
ODS 2	Hambre cero	0
ODS 3	Salud y bienestar	4
ODS 4	Educación de calidad	3
ODS 5	Igualdad de género	0
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	1
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0
ODS 10	Reducción de las desigualdades	2
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	5
ODS 12	Producción y consumo responsables	0
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	1
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de actuaciones de oficio sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio	%
ODS 1	Fin de la pobreza	5	22,7%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	5	22,7%
ODS 3	Salud y bienestar	4	18,2%
ODS 4	Educación de calidad	3	13,6%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	2	9,1%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	1	4,5%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	1	4,5%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1	4,5%

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio	%
ODS 2	Hambre cero	0	0,0%
ODS 5	Igualdad de género	0	0,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0	0,0%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0	0,0%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0	0,0%
ODS 12	Producción y consumo responsables	0	0,0%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		22	100,0%

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, acumula 5 actuaciones de oficio. En primer lugar, nos encontramos con la actuación referente a las trabas que encuentran para empadronarse personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social, trasladadas de forma recurrente por representantes de asociaciones, colectivos y entidades que actúan en el ámbito social en diversos encuentros mantenidos. Denunciaban que, en determinados casos, incluso se producen episodios de presunto chantaje o extorsión por parte de propietarios de viviendas, así como la negación de la gestión del empadronamiento por parte de propietarios que no desean declarar que alquilan viviendas o bien por parte de arrendatarios de pisos entre cuyas cláusulas contractuales figura la prohibición del subarriendo como causa de rescisión del contrato. También venían a indicar que los criterios del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para facilitar el acceso al padrón municipal a personas en situaciones de exclusión con circunstancias especiales (por ejemplo, personas sin vivienda que residen en la calle), no son los más adecuados o favorables.

Por otro lado, nos encontramos aquella en la que se solicitó al Departamento de Economía y Hacienda información sobre si estaba previsto incluir en la nueva convocatoria de ayudas de 200 euros la posibilidad de presentación de solicitudes de manera tradicional además de la telemática. En la convocatoria anterior se había establecido que las solicitudes se podrían presentar únicamente de manera telemática, lo cual había supuesto a las entidades sociales que dan apoyo a los colectivos vulnerables, que son precisamente los destinatarios de estas ayudas, un enorme sobreesfuerzo el tener que ayudar a estas personas a tramitar dichas solicitudes de ayuda; sobreesfuerzo que se consideraban incapaces de volver a realizar, por cuanto en muchos casos se trata de un trabajo basado en el voluntariado.

En otra actuación de oficio se solicitó al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña información acerca del posible cese de la actividad de la asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, por no disponer de un local. La entidad debía abandonar su sede, ubicada en el barrio de la Rochapea, sin que existiera un local previsto para el traslado. El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña habría informado a la entidad de la posible ubicación en otro local municipal, pero ello no había sido materializado. Se daba cuenta de los graves efectos negativos que esta situación podía tener para familias y personas en situación de vulnerabilidad.

Otra actuación se inició tras tener conocimiento acerca del fallecimiento de una persona sin hogar en el túnel de Plazaola, en la Rochapea. Analizada la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el fallecido había sido sancionado con la pérdida de la posibilidad de utilizar el albergue municipal o de ser beneficiario de determinados programas de acogida residencial.

Por último, se publicaron noticias en diciembre de 2023 acerca de la penosa situación que afecta a personas que carecen de vivienda u otras alternativas para alojarse, algunas menores de edad, que se ven obligadas a pernoctar en las calles de Pamplona o su entorno. Los casos relatados venían a poner de manifiesto también lo insuficiente de los recursos públicos (albergues o similares) para atender estas graves situaciones de vulnerabilidad y necesidad. En tal contexto, la asociación Apoyo Mutuo denunció que en Villava/Atarrabia

existía un albergue, pero que el mismo no estaba disponible para atender a estas personas que han de pernoctar en la calle. De esta forma, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia que informara sobre la cuestión.

El **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, incluye 5 actuaciones de oficio. En materia de servicios públicos, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento a través de noticias publicadas, sobre los problemas de convivencia, ruido, basura e inseguridad en el barrio de Buztintxuri. En concreto, se hacía especial referencia a la zona de las calles Ventura Rodríguez y Santa Lucía y se exponían problemáticas tales como: convivencia entre vecinos de determinadas comunidades, ruidos excesivos, con intervenciones policiales puntuales que no sirven para solucionar el asunto, suciedad, tanto en interiores de edificios, como en exteriores, con existencia de basura amontonada fuera de los contenedores correspondientes, e inseguridad, especialmente en horario nocturno. Se relataba en lo publicado que los vecinos y vecinas habían solicitado ayuda a las administraciones, entre ellas al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y que la situación había sido expuesta en los foros de barrio, viniendo a expresar que tenían un sentimiento de abandono.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra decidió promover una actuación de oficio sobre el descontento que existía entre vecinos del Casco Viejo de Pamplona por la falta de cierre nocturno de la plaza de Santa Ana. Aludían a episodios de vandalismo, suciedad o ruidos que se generan en el lugar. Se señalaba que estaba previsto el cierre de la plaza Santa Ana desde la calle Jarauta por una resolución municipal, entre las 10 de la noche y las 8 de la mañana, pero que esta limitación de uso no se cumplía.

Nos encontramos también la actuación iniciada tras la publicación de una noticia sobre la deficiente situación de una parcela dotacional del Valle de Egüés ubicada en Erripagaña. Se exponía que la parcela se encontraba en una pésima situación por falta de mantenimiento y que ello generaba que, con las lluvias, se formaran ríos de barro que terminaban en la calle Roma y dejaban inviable el camino a la pasarela que lleva a la Ciudad de la Innovación. Se expresaba que un murete a lo largo del camino a la pasarela no solucionaba el problema, ni siquiera a corto plazo.

En materia de transporte público, se incluye en el presente ODS la actuación que trae causa del malestar surgido en Irurtzun debido al servicio de transporte entre dicha localidad y Pamplona/Iruña, particularmente a partir de una nueva concesión de dicho servicio en mayo de 2023. Se aludía a problemas tales como la minoración de trayectos, la supresión de viajes en determinados horarios, la falta de capacidad en algunas ocasiones de los autobuses para atender a los pasajeros que esperan en la parada o la problemática que genera para algunas personas, sobre todo mayores, la preferencia de uso que deriva de la compra de billetes por vía electrónica.

Por último, se tramitó una actuación de oficio al tener conocimiento de que, en la actualidad, persiste el cierre de algunos pasos fronterizos hacia Francia, tanto en el linde con Navarra como con otras Comunidades.

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 4 actuaciones. La primera de ellas tenía por objeto la posible carencia de enfermeros o enfermeras en centros de personas mayores, en los que, por el perfil de los usuarios, las necesidades de atención y asistencia son cualificadas. Esta carencia, además de a las personas residentes, afectaría negativamente a la situación de determinados centros de salud, que padecerían una sobrecarga añadida y, por ende, a los profesionales y usuarios de estos últimos.

Otra actuación fue iniciada tras tener conocimiento de los problemas que padeció una niña recién nacida tras haber salido del hospital, por una importante deshidratación. El alta se había producido transcurridas únicamente veinticuatro horas desde el parto, antes de la subida de la leche de la madre. El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno solicitar información al Departamento de Salud sobre los criterios generales aplicados para la salida de las madres y los recién nacidos del hospital tras el nacimiento, sobre si hubo cambios sobre este aspecto a raíz de la pandemia de Covid-19 y, en tal caso, si los criterios entonces establecidos continuaban actualmente aplicándose.

Además, una actuación de oficio se inició tras haberse publicado que un número relevante de comunidades autónomas (hasta once, según se citaba) iban a proteger a los bebés frente al virus respiratorio sincitial (VRS). Se señalaba que la inmunización beneficiaría a todos los menores de seis meses y que se llevaría a cabo a partir del mes de octubre de 2023. Según se indicaba, en el caso de Navarra, no existía todavía una decisión sobre la inmunización.

La última actuación incluida en este ODS se inició por el cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, que, según lo publicado, se presumía temporal y obedecía a la carencia de profesionales para atender el servicio. Ello ocasionaba la necesidad de que las mujeres residentes en el área

de salud de Estella que fueran a dar a luz debían ser derivadas a los hospitales de Pamplona/Iruña o Tudela, con los inconvenientes que ello generaba.

En el **ODS 4**, cuyo objeto es garantizar una educación de calidad, están incluidas 3 actuaciones. La primera fue incoada a raíz de hacerse público que una familia de un niño de diez años había denunciado el acoso escolar sufrido por el mismo en un colegio de Pamplona/Iruña. Esta institución, sin perjuicio de las actuaciones que pudieran llevar a cabo la fiscalía de menores o el juzgado competente acerca del caso, vio oportuno interesarse ante el Departamento de Educación sobre diversos aspectos relativos al servicio público. La segunda actuación se inició tras hacerse pública la reclamación de un grupo de veintinueve familias que pedía que sus hijos e hijas fueran admitidos en el IESO Padre Moret-Irubide (programa British). Referían que los niños y niñas habían cursado educación primaria en el colegio Doña Mayor, que se adscribe al IESO Ochoa de Olza, centro que no cumple con los requisitos que contempla el programa British. Solicitaban una línea adicional en el IESO Padre Moret-Irubide y expresaban que la dirección del centro les ha trasladado su conformidad. La última actuación tuvo lugar tras haberse publicado noticias acerca de la inexistencia de un colegio público en Ayegui, que cuenta con más de 2.000 habitantes, y sobre la petición de vecinos de la localidad de que se corrigiera esa carencia. Se reclamaba que la entidad local propusiera alguna ubicación que cumpliera con los requisitos que exige el Departamento de Educación, a fin de que no sucediera como en el caso de las tres anteriores propuestas, que fueron rechazadas.

En el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades” tenemos 2 actuaciones de oficio. Por un lado, la iniciada tras la denuncia pública del personal de las unidades competentes para valorar situaciones de desprotección de los menores y para gestionar la guarda de estos, que venían a manifestar que se encontraban desbordados, con la consiguiente afección para el servicio, los menores y sus familias, y, por otro lado, la realizada tras denunciarse públicamente la conducta de un taxista que se negó a llevar a una persona de noventa años a un centro de salud, al tratarse de poca distancia.

En el **ODS 7** “Energía asequible y no contaminante” se integra la actuación de oficio que trae causa del malestar expresado por comunidades de propietarios por la demora que padecen para poder poner en marcha instalaciones solares de autoconsumo. Se venía a denunciar que, por un lado, la normativa vigente fomentaba este tipo de instalaciones, pero, por otro, la tramitación burocrática que se exigía (en la que intervienen la Administración, las empresas distribuidoras y los comercializadores) ralentizaba la puesta a marcha y acababa por disuadir a parte de la ciudadanía de lo conveniente de llevar a cabo estos proyectos.

La actuación del **ODS 15** derivó del malestar expresado por representantes municipales de localidades que sufrieron incendios graves en verano de 2022, ante la demora en abonarse unas ayudas que se anunciaron para sufragar los daños acaecidos.

Por último, y en relación con el **ODS 16**, esta institución inició una actuación de oficio tras haber tenido conocimiento de que la atención presencial en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona se prestaba únicamente con cita previa (avisos en tal sentido en dependencias de la entidad local y en la página web).

8.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

Tras el análisis del contenido de las 7 propuestas de mejora tramitadas durante el año 2023, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora
ODS 1	Fin de la pobreza	0
ODS 2	Hambre cero	0
ODS 3	Salud y bienestar	0
ODS 4	Educación de calidad	0
ODS 5	Igualdad de género	0
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	1

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0
ODS 10	Reducción de las desigualdades	3
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	1
ODS 12	Producción y consumo responsables	1
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de actuaciones de oficio sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora	%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	3	42,9%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	1	14,3%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	1	14,3%
ODS 12	Producción y consumo responsables	1	14,3%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1	14,3%
ODS 1	Fin de la pobreza	0	0,0%
ODS 2	Hambre cero	0	0,0%
ODS 3	Salud y bienestar	0	0,0%
ODS 4	Educación de calidad	0	0,0%
ODS 5	Igualdad de género	0	0,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0	0,0%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0	0,0%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	0	0,0%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		7	100,0%

Del cuadro se concluye que el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades” es el que más propuestas incluye. Por un lado, en materia de acceso al empleo público, una ciudadana propuso que se estableciera alguna medida que favoreciera la contratación de personas mayores de sesenta años y que lleven trabajando en la Administración un periodo significativo (diez años), dada la dificultad que tiene el colectivo para reincorporarse al mercado de trabajo en ese tramo de edad. Por el otro, y en materia de bienestar social, se realizaron 2 propuestas. La primera, para mejorar la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados. En este sentido, la ciudadana indicaba que el incremento de la aportación económica que se abona en concepto de alquiler es excesivo para las personas cuyos ingresos se limitan a una pensión y expuso la necesidad de estudiar las condiciones y necesidades de cada persona usuaria. La segunda, una propuesta relativa a la imposibilidad que personas mayores dependientes y con bajos ingresos padecen para beneficiarse de forma efectiva de una deducción en la cuota del IRPF por las cotizaciones a la Seguridad Social correspondientes a la contratación de sus cuidadores. Solicitaba un cambio legislativo en el tratamiento fiscal, pues únicamente las personas con pensiones máximas o grandes ingresos pueden llegar a realizar dicha deducción.

En relación con el **ODS 8** “Trabajo decente y crecimiento económico”, y en materia tributaria, un ciudadano propuso que se promoviese una modificación legislativa del IRPF en relación a la tributación de aquellos matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges por cuanto *“un matrimonio con ingresos por pensión de uno de los miembros por 42.000 euros (incluso podría tener la pensión topada), pagaría por IRPF 8.053,56 euros año, mientras que un matrimonio con una pensión de 28.000 euros de uno de los miembros y 14.000 del otro, pagaría por IRPF 4.947,96 euros”*.

Respecto al **ODS 11** “Ciudades y comunidades sostenibles”, un ciudadano, a la vista de las molestias de humo y olores que generaba la chimenea utilizada por sus vecinos, y la falta de adopción de medidas por parte del Ayuntamiento para eliminar o, al menos, reducir las molestias por olores en su domicilio, proponía que la competencia para regular este tipo de actividades molestas no recayera en las entidades locales, sino que se apruebe una disposición (Ley Foral o Decreto Foral) de aplicación general a las administraciones locales.

En el **ODS 12** “Producción y consumo responsables” se incluye la propuesta de un ciudadano para que se eliminase el sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica, por varios motivos: vulneración de la normativa de protección de datos, ya que las tarjetas están domiciliadas; es un sistema que solo y exclusivamente funciona en Pamplona/Iruña; diferencia de trato, en cuanto que, en las fiestas de San Fermín, se tendrán que poner contenedores abiertos porque no se pueden facilitar tarjetas a todo aquel que venga a la ciudad; el reciclaje es un problema global, no regional, por lo sería más eficiente destinar los recursos económicos a la formación de las personas acerca del reciclaje, y falta de coordinación con el resto de España.

Por último, y en relación con el **ODS 16** “Paz, justicia e instituciones sólidas”, una ciudadana propuso que se facilitase el registro del dispositivo Vía-T telemáticamente. En concreto exponía que, hace veinte años, tuvo una tarjeta de Audenasa, pero, al cambiar a Vía-T, dejaron de aplicarle los descuentos. Criticaba que la nueva tarjeta solo pudiese activarse presencialmente, ya que ella es autónoma, trabaja en horario partido, reside en la Ribera y cada viaje a Pamplona-Iruña le cuesta alrededor de veinte euros.

CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.

9.1. ANTECEDENTES.

El 2 de junio de 2020 la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra expresando su deseo de desarrollar un servicio de mediación administrativa adscrito al Defensor del Pueblo de Navarra.

Como resultado de dicha iniciativa, y tras distintas actuaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso al Parlamento de Navarra la modificación del artículo 20.3 de Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, con la finalidad de reforzar su papel como institución de mediación.

En sesión celebrada el 22 de febrero de 2021, la Mesa del Parlamento de Navarra acordó aprobar dicha modificación del artículo 20.3. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo de Navarra desempeña funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Para el desempeño de estas funciones de mediación, mediante la Resolución 6/2021, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, se estableció un área funcional denominada "*Servicio de Mediación*", cuya gestión se atribuye a un asesor.

9.2. ACTUACIONES GENERALES.

1. El 16 de abril de 2021 se firmó un convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) para el desarrollo de las funciones de mediación por el Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo de Navarra. A fin de regular desde una perspectiva procedimental cómo debía desarrollarse esta colaboración, el convenio se acompañó de un protocolo relativo al funcionamiento del Servicio de Mediación.

En la medida en que el convenio tenía una duración anual, manteniéndose la redacción dada en el año 2022, el 16 de abril de 2023 se firmó su renovación por un año más.

2. El 28 de junio de 2023 se mantuvo una reunión de seguimiento del convenio con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME), en la que se abordaron algunos problemas en la implementación de la mediación administrativa y se propusieron posibles mejoras a los mismos.

3. Tal y como se adelantó en el informe correspondiente al año 2022, en el año 2023 personal de la institución finalizó un curso universitario habilitante para el ejercicio de la mediación.

9.3. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.

Durante el año 2023, el Servicio de Mediación gestionó los siguientes expedientes de mediación:

A) EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN INICIADOS A SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS.

Expediente M22/7: Una Asociación solicitó una mediación con el Departamento de Cultura y Deporte en relación con un proyecto de viviendas para personas con discapacidad en la localidad de Corella.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada, no se llega a celebrar la mediación ésta, ya que el Departamento de Cultura y Deporte manifiesta que la cuestión planteada ya había sido solucionada mediante un acuerdo entre la entidad promotora de la mediación, el entonces Departamento de Derechos Sociales y él.

Expedientes M22/15 y M22/17: Como consecuencia de la huelga del personal de instalaciones deportivas, dos ciudadanos de Zizur Mayor/Zizur Nagusia solicitaban una mediación con el Ayuntamiento de la localidad destinada a lograr un acuerdo que posibilitara la reapertura de las instalaciones deportivas municipales.

Remitida la correspondiente invitación a la Entidad local, a los días se puso fin a la huelga y se reabrieron las instalaciones deportivas municipales, por lo que, como señaló el Ayuntamiento en su respuesta a la invitación, la mediación solicitada quedaba sin objeto.

Expediente M23/1: Un vecino de Monreal/Elo manifestaba que el Ayuntamiento de la localidad le había requerido la modificación de la instalación de unas placas solares que habían sido instaladas en el tejado de su vivienda hacía tres años según un proyecto que la empresa instaladora había supuestamente entregado a la Entidad local con carácter previo a la instalación.

Por ello, solicitaba una mediación con el Ayuntamiento de Monreal/Elo y proponía como posible acuerdo que se le permitiese conservar las placas y, en su defecto, que la empresa instaladora les indemnizase por el precio pagado por las placas y su instalación.

A fin de comprobar la legalidad de la situación y, a raíz de ello, de la posibilidad de someter a mediación la cuestión planteada, esta institución requirió al interesado la presentación de una copia de la licencia o autorización de la instalación de las placas solares y del requerimiento de retirada de las mismas.

Transcurrido un mes sin recibir la documentación requerida, se procedió al archivo del expediente.

Expediente M23/2: Una vecina de Sarriguren solicitaba una mediación con la comunidad de propietarios de diversos inmuebles sito en las calles Dublín y Roma por las molestias que le ocasionaban los ruidos procedentes de una canasta ubicada en una zona común de dichos inmuebles.

En la medida en que una comunidad de propietarios no es una Administración pública, sino un órgano de gobierno de la comunidad de un inmueble sometido al régimen de propiedad horizontal (artículo 13.1 de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal), se inadmitió la solicitud de la interesada por falta de competencia para mediar en la controversia planteada en la misma.

Expediente M23/4: Una vecina de Zubielqui exponía que la Mancomunidad de Montejurra había procedido a la recolocación de un contador de agua sin previo aviso, lo que le había generado diversos perjuicios.

Examinada la solicitud de mediación, se admitió a trámite y se invitó a la Mancomunidad de Montejurra a participar en la mediación solicitada.

La Mancomunidad de Montejurra declinó participar en la mediación solicitada al considerar que la ubicación del contador respondía a las exigencias del artículo 60 de su Reglamento del Servicios de Aguas y, por tanto, era una cuestión respecto de la que no cabía disponer.

Expediente M23/5: En representación de un menor de origen marroquí, una ciudadana solicitaba una mediación con diversos órganos de la Administración andaluza y de la Fiscalía General del Estado en relación con la conducta que un consulado del Reino de Marruecos estaría teniendo respecto a la documentación del menor.

En la medida en que la supervisión de la Administración andaluza corresponde al Defensor del Pueblo de Andalucía y que el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales mantiene un marco de colaboración con la Fiscalía General del Estado, se desestimó la solicitud por falta de competencia, pero se indicó a la interesada que podía plantear la cuestión ante dichas instituciones.

Expediente M23/6: Una persona contratada por el Servicio de Protección Civil y Emergencias manifestaba su disconformidad con la denegación de una solicitud para disfrutar de vacaciones el 6 de julio de 2023, pese a haberse contratado personal adicional para cubrir las necesidades del servicio.

Remitida la correspondiente invitación a participar en la mediación solicitada al entonces Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, éste declinó participar en aquél.

Asimismo, atendiendo al contenido a las explicaciones ofrecidas por el Departamento en la respuesta a la invitación sobre la cuestión de fondo, se concluyó que la denegación objeto de controversia no representaba una irregularidad y, en consecuencia, no se estimó oportuno ofrecer subsidiariamente la posibilidad a la ciudadana de tramitar la cuestión como queja.

Expediente M23/7: Un ciudadano de Ansoáin/Antsoain manifestaba que, tras la ejecución de un desahucio, la entidad bancaria promotora del mismo no le permitía acceder al inmueble para recoger algunas de sus pertenencias.

Por ello, solicitaba una mediación con la entidad bancaria, a fin de que, si hiciera falta acompañado por un representante de ésta, se le concediera un par de días para recoger dichas pertenencias.

Antes de poder adoptar una decisión sobre la admisibilidad de la solicitud, el interesado comunicó telefónicamente que ya había alcanzado un acuerdo con la entidad bancaria y que, por tanto, desistía de su solicitud.

Expediente M23/9: En representación de una asociación de vecinos, una ciudadana solicitaba una mediación con el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en relación con las obras para la construcción de un parking subterráneo en la calle Sangüesa.

Remitida la correspondiente invitación a la Entidad local, ésta la declinó por considerar que no procedía la mediación solicitada, ya que se habían iniciado ya los trabajos para llevar a cabo un proceso de participación global con todos los vecinos del barrio afectados por dichas obras.

Expediente M23/11: En representación de una asociación, un ciudadano exponía que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña había desestimado una solicitud para la realización de un espectáculo musical en la Plaza del Castillo el 17 de septiembre de 2023 y, asimismo, no había ofrecido una fecha alternativa.

Por ello, solicitaban una mediación con la Entidad local con la finalidad de lograr un acuerdo conforme al cual poder celebrar el espectáculo en dicha ubicación en otra fecha.

Remitida la correspondiente invitación a la Administración referida, ésta declinó participar en el proceso de mediación solicitada al considerar que ésta no solamente debería abarcar a su promotora y al Ayuntamiento, sino también a los eventuales afectados por el espectáculo propuesto, es decir, los vecinos de la Plaza del Castillo y del Casco Antiguo. Asimismo, se señalaba que el expediente ya estaba cerrado y, en consecuencia, la mediación solicitada resultaba extemporánea.

Expediente M23/12: Un ciudadano exponía su disconformidad con el proceso seguido por la empresa pública NASUVINSA en el procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas protegidas ubicadas en Pamplona/Iruña.

Remitida la correspondiente invitación al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, éste la declinó, exponiendo que, en su opinión, el asunto planteado no era susceptible de ser sometido a mediación.

Expediente M23/15: Un ciudadano solicitaba una mediación con la Delegación del Gobierno del Estado en Navarra por considerar que el despliegue de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en la vía pública y, especialmente, en la zona de la Plaza del Castillo, resultaba excesiva e intimidatoria, generando un impacto negativo en la ciudadanía y en la actividad económica.

Al no tratarse las Administraciones señaladas (Delegación del Gobierno del Estado en Navarra y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado) de Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación por falta de competencia.

B) EXPEDIENTES FINALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.

Expediente M22/16: Una trabajadora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea solicitaba una mediación con el Departamento de Salud por la falta de pago de los días festivos especiales de Navidad al personal que trabaja por turnos.

Remitida la correspondiente invitación al Departamento de Salud, éste declinó participar en el proceso de mediación solicitado.

Recibida esta negativa, se comunicó la misma a la interesada y se le ofreció la posibilidad de que la cuestión planteada fuera examinada en el marco de un procedimiento de queja.

Aceptado este ofrecimiento, se procedió al cierre del expediente de mediación y a la apertura del correspondiente expediente de queja (Expediente Q23/54).

Expediente M23/3: Una ciudadana navarra manifestaba su disconformidad con la decisión de la Dirección General de Salud Pública de La Rioja de no estimar un recurso que había planteado frente a una multa que le fue impuesta por haber ido a trabajar durante la pandemia.

Dado que la Dirección General de Salud Pública de La Rioja no forma parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se inadmitió la solicitud de mediación de la interesada por falta de competencia, ofreciéndosele, no obstante, la posibilidad de trasladar la cuestión planteada como queja al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, que es el competente para supervisar a la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Tras aceptar dicho ofrecimiento, se procedió a la apertura del correspondiente expediente de queja (Expediente Q23/531).

Expediente M23/8: Un ciudadano exponía que, en el marco del derecho a la renta garantizada que le había sido reconocido, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le acusaba de incumplimiento de la normativa aplicable y, por ello, le reclamaba las cantidades percibidas.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la cuestión planteada, se estimó oportuno ofrecer al interesado la posibilidad de que, previa ampliación de los hechos del caso, la misma fuera examinada en el marco de un procedimiento de queja.

En línea con ello, se formuló escrito de queja y, raíz de ello, se cerró el expediente de mediación y se procedió a la apertura del correspondiente expediente de queja (Expediente Q23/894).

Expediente M23/10: En representación de la comunidad de propietarios de un inmueble sito en Corella, se presentó una solicitud de mediación con el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, por la decisión de éste de archivar un expediente derivado de una solicitud de una subvención.

Examinada la cuestión planteada, se estimó que, por no ser mediable ni revestir un interés general, social o comunitario, aquella no cumplía los requisitos establecidos en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y, por tanto, no procedía admitir la solicitud de mediación formulada.

Sin perjuicio de ello, dado que la cuestión sí era susceptible de ser examinada en el marco de un procedimiento de queja, se ofreció esta posibilidad al interesado.

Aceptado este ofrecimiento, se procedió al cierre del expediente de mediación y a la apertura del correspondiente expediente de queja (Expediente Q23/796).

Expediente M23/14: Un ciudadano exponía que, en el marco de un proceso de concurso-oposición convocado por el Departamento de Educación, erró al rellenar las casillas correspondientes a la disponibilidad de cara a las listas de contratación derivadas de dicho proceso y, al intentar enmendar el error, el Departamento se había negado a atender su solicitud.

Estimando que la cuestión planteada tenía mayor acomodo en el procedimiento de queja, se le ofreció la posibilidad de que aquella fuera tramitada como queja.

Aceptado dicho ofrecimiento, se procedió al cierre del expediente derivado de la solicitud de mediación y a la apertura del correspondiente expediente de queja (Expediente Q23/1104).

C) EXPEDIENTES FINALMENTE TRAMITADOS COMO PROPUETAS DE MEJORA.

Expediente M23/13: En representación de su padre, un ciudadano solicitaba una mediación con el Departamento de Economía y Hacienda y con el Departamento de Derechos Sociales en relación con el tratamiento fiscal de unas ayudas para la contratación de cuidadores por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta o, en su defecto, con la forma en que éstas se conceden.

Atendiendo a la finalidad perseguida por el promotor de la solicitud, se concluyó que la cuestión planteada no era susceptible de ser sometida a un proceso de mediación, ya que, en último término, no se perseguía la solución a una controversia específica, sino la promoción de cambios destinados a mejorar la situación de un colectivo de la ciudadanía.

Por ello, se inadmitió la solicitud de mediación, pero se ofreció la posibilidad de que la cuestión planteada fuera tramitada como una propuesta de mejora.

Tras aceptar dicho ofrecimiento, se procedió a la apertura del correspondiente expediente de propuesta de mejora (Expediente J23/6).

CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.**10.1. INTRODUCCIÓN.**

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2023, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

En el epígrafe siguiente se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados que no plantean modificaciones normativas, mientras que en el punto 9.3 se relacionan las sugerencias que proponen modificaciones de leyes o de otras disposiciones generales.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (Q), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.**10.2.1. Acceso a un empleo público.**

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/378

En relación con los informes realizados por el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) sobre la aptitud del hijo de la autora de la queja para desempeñar puestos de conserje:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que en lo sucesivo los informes sobre la aptitud del hijo de la interesada para el desempeño del puesto de conserje estén lo suficientemente motivados como para permitir comprender los motivos que conducen a la conclusión alcanzada en los mismos.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q23/294

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a las calificaciones de la oposición de profesorado de formación profesional:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada que le presenten.

Aceptada.

Q23/516

En relación con las dificultades de la autora de la queja de lograr un destino definitivo, debido a que únicamente puede aspirar a unas plazas que, por la implementación y extensión del Programa de Aprendizaje de Idiomas, son cada vez más reducidas:

- Sugerir al Departamento que, tras examinar la situación de la interesada y del resto de funcionarios que se encuentra en una situación análoga, valore las medidas precisas para posibilitar que puedan conseguir un destino definitivo.

Aceptada.

Q23/782

En relación con la falta de inclusión de una plaza en el proceso de estabilización de personal que debe aprobarse y, por ende, convocarse mediante el sistema de concurso:

- Recomendar al Departamento de Educación que acceda a la pretensión de la interesada de inclusión de la plaza de Catedrático de Música y Artes Escénicas, en la especialidad txistu, en el proceso de estabilización al que alude el Real Decreto-ley 5/2023, para su tramitación conforme al sistema de concurso.

No aceptada.

Q23/844

En relación con la imposibilidad de concurrir a las pruebas selectivas de varias especialidades docentes por celebrarse en la misma fecha y misma hora:

- Sugerir al Departamento que posibilite la devolución a la autora de la queja de las tasas de examen abonadas, en lo correspondiente a las especialidades a las que no pudo acceder por razón de la determinación, posterior a la convocatoria, de celebración simultánea de las respectivas pruebas, y la aplicación de dicho criterio con carácter general en sucesivos procesos selectivos si se dieran circunstancias análogas.

No aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/379

En relación con la falta de respuesta motivada a unas alegaciones que presentó el autor de la queja relacionadas con la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de titulado superior de empleo:

- Recomendar al Departamento que traslade al autor de la queja las razones que han motivado la desestimación de sus alegaciones.

Aceptada.

Q23/419

En relación los procesos de estabilización de las plazas de Psicólogo/a:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que la plantilla orgánica identifique claramente para qué puestos de psicólogo resulta exigible ostentar una titulación complementaria a la licenciatura o grado en psicología.

Aceptada.

Q23/463

En relación con el tratamiento de datos personales en los procedimientos de acceso a la función pública:

- Sugerir al Departamento que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, estudie la posibilidad de adoptar medidas de minimización en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas.

No aceptada.

Q23/624

En relación con la situación excepcional en la que se encuentra la autora de la queja, que, potencialmente, podría verse afectada por la imposibilidad de realizar el examen de un procedimiento de ingreso mediante concurso-oposición, debido a que se encuentra en lista de espera para someterse a un trasplante:

- Sugerir al Departamento que, recibida la pertinente solicitud de la participante en el proceso de concurso-oposición del puesto de trabajo de Técnico de Gestión de Transportes, adopte las medidas necesarias para que el tribunal calificador

competente valore el encaje de las circunstancias impeditivas alegadas en un caso de fuerza mayor.

Aceptada.

Q23/668

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a un llamamiento del puesto de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación:

- Recomendar al Departamento que resuelva con celeridad y motivadamente el recurso de alzada presentado por la autora de la queja, relativo a un llamamiento del puesto de Operador Auxiliar de Coordinación.

Aceptada.

Q23/935 y Q23/936

En relación con la coincidencia, en fecha y hora, de las pruebas selectivas de dos procedimientos de acceso al empleo público.

- Sugerir al Departamento que, ante la convocatoria por una misma Administración de procesos selectivos con requisitos de acceso similares, se adopten medidas tendentes a coordinar la fecha de las pruebas que los conforman y así, en la medida de lo posible, permitir a los aspirantes que cumplen los requisitos para ello tomar parte en dichos procesos.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/1414

En relación con la falta de contestación a una solicitud de reconocimiento de la condición de personal laboral fijo:

- Recordar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que le presenten, considerando excesiva la demora apreciada en el caso objeto de queja.

Aceptada.

Q23/102

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa a la gestión de las listas de contratación temporal del puesto de Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica):

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

Aceptada.

P23/1

En relación con la posibilidad de establecer una prioridad para la contratación temporal a favor de personas con edad superior a sesenta años:

- Sugerir al Departamento que, en la próxima negociación colectiva, se aborde la medida propuesta por la interesada (prioridad en la contratación temporal para mayores de sesenta años y con diez años de servicios prestados a la Administración), en orden a su debate y a su eventual incorporación a la normativa reguladora de la gestión de las listas de contratación temporal.

Aceptada.

Al Departamento de Relaciones Ciudadanas

Q23/301

En relación con la revisión de una prueba de nivel realizada en Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera y la falta de contestación a una reclamación presentada.

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recomendar al Departamento que facilite a la interesada la información pública solicitada.
- Recomendar al Departamento que, una vez facilitada la información pública solicitada, le permita acceder a sus pruebas corregidas y poder así comprobar en qué grado y extensión la corrección de las mismas se ajustó a lo exigible.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q22/1393

En relación con el requisito de haber prestado servicios durante quince años para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para la prioridad en cobertura temporal de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de mayores de 55 años:

- Sugerir al Departamento que analice una posible modificación del criterio de prioridad que, a efectos de la contratación temporal en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se cuestiona en la queja (disponer de quince años de servicios en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como requisito adicional a ser mayor de cincuenta y cinco años), valorando expresamente si concurren razones objetivas y justificadas que lo amparen, y suprimiéndolo en caso contrario.

No aceptada.

Q22/1424, Q22/1425, Q23/5, Q23/9, Q23/11, Q23/12, Q23/13, Q23/15, Q23/25 y Q23/28

En relación con la demora en resolverse un concurso-oposición del puesto de Enfermero/a convocado por el Departamento de Salud en septiembre de 2021:

- Recomendar al Departamento que estudie y adopte medidas para tramitar los procesos selectivos de personal con la debida celeridad, considerando que en la convocatoria del puesto de Enfermero/a objeto de queja se ha incurrido en una demora excesiva.

Aceptada.

Q23/169

En relación con la exclusión de la lista de contratación temporal de servicios generales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que, dado que la interesada lleva casi 20 años trabajando para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en puestos similares a los ofrecidos en el proceso convocado mediante la Resolución de 15 de marzo, de la Directora General de Función Pública, por la que se aprueba la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de ciento cincuenta y siete vacantes del puesto de trabajo de Servicios Generales, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, admita la titulación académica presentada de forma extemporánea y, comprobado que ésta es conforme a lo exigido, incluya de nuevo a la interesada en la lista de contratación temporal para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea derivada de la base 13 de dicha Resolución.

No aceptada.

Q23/388

En relación con la falta de ofrecimiento a la autora de la queja de un contrato administrativo de sustitución, que a su juicio le correspondía, de acuerdo con el orden de prelación en las listas:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contractual por incapacidad temporal a que se refiere la queja, con los efectos que de ello se deriven.
- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos presentados por los ciudadanos, y de proceder en tal sentido por el presentado por la autora de la queja.

No aceptada.

Q23/489

En relación con la falta de inclusión de la interesada en la lista de elecciones de plaza de las personas que superaron un proceso selectivo de personal:

- Sugerir al Departamento que, de cara a la asignación de las plazas ofertadas en el proceso selectivo convocado mediante la Orden Foral 195E/2021, de 10 de septiembre, de la Consejera de Salud, siempre y cuando ello no perjudique a un tercero, tenga en cuenta el borrador realizado por la interesada que, por un posible error, no pasó a constar como elección definitiva.

No aceptada.

Q23/858

En relación con la imposibilidad de las personas que figuran en las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de, por circunstancias sobrevenidas, modificar la selección de lugares para los que se estaría disponible para trabajar:

- Sugerir al Departamento que permita a la interesada figurar como disponible en las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en las que figure, revirtiendo así su situación en ellas a la existente previamente a la presentación de la solicitud de 2 de septiembre de 2023.
- Sugerir al Departamento que, a fin de mejorar la conciliación de la vida familiar y profesional, valore la opción de incluir en la normativa vigente la posibilidad de, por motivos personales y en situaciones excepcionales y sobrevenidas, permitir que de las personas integrantes de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea comuniquen su falta de disponibilidad únicamente en relación con determinadas zonas o lugares

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q23/217

En relación con la falta de contestación a un recurso de reposición frente a la exclusión de un proceso selectivo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de reposición de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/678

En relación con la dirección de correo electrónico utilizada por el Ayuntamiento para trasladar una oferta de trabajo en el marco de una convocatoria de empleo público:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de evitar situaciones análogas en el futuro, las comunicaciones en un proceso selectivo se efectúen en la dirección que el interesado señale en su solicitud de participación y no en la que pueda desprenderse implícitamente del método utilizado para presentar dicha solicitud.

No aceptada.

Q23/987

En relación con la falta de acceso a una información relacionada con la extinción del contrato del autor de la queja como Técnico de Acción Comunitaria:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cortes y al Departamento de Derechos Sociales

Q23/288

En relación con un proceso de contratación temporal de peones para la brigada del Ayuntamiento de Cortes, que esta entidad local llevó a cabo en el marco de la convocatoria de subvenciones a las entidades locales de Navarra por la contratación laboral de personas desempleadas para la realización de obras y servicios de interés general o social:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento (Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare) que, con vistas a convocatorias sucesivas a la que ha motivado la queja, valoren y adopten medidas para clarificar, en los casos en que se exijan requisitos adicionales al de ser demandante de empleo para acceder a contrataciones de personas desempleados (como disponer de carnet de conducir), el modo, momento y lugar donde hacer valer los mismos.

Aceptada.

10.2.2. Administración electrónica.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/261

En relación con las dificultades de una persona mayor, que tiene una bajera alquilada, para cumplir con sus obligaciones como sujeto pasivo del IVA, al haberse establecido imperativamente la vía telemática y no poder realizar la declaración del modo en que lo venía haciendo (con asistencia presencial en la correspondiente dependencia administrativa de la Hacienda Foral):

- Sugerir al Departamento que facilite a la autora de la queja la realización de cuantas gestiones y trámites sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con la declaración del IVA y, en consecuencia, que, tal y como solicita, se le atienda y asista presencialmente a tal fin en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra.

No aceptada.

Q23/351

En relación con la generalización de la vía telemática para realizar trámites ante la Hacienda Foral de Navarra.

- Sugerir al Departamento que, con carácter general, garantice la atención presencial a los ciudadanos y ciudadanas para asistirles en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

No aceptada.

AO23/1

En relación con la obligatoriedad de presentar de manera telemática las solicitudes de “ayuda de 200 euros”:

- Recomendar al Departamento que posibilite que la “ayuda de 200 euros” prevista para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, destinada a personas con bajos ingresos, pueda solicitarse tanto de forma tradicional, como de forma electrónica, evitando el carácter imperativo de esta última vía que se ha establecido.

No aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q23/47

En relación con la imposibilidad de un cliente y extrabajador de la Mancomunidad de dirigir, desde su cuenta de correo personal, correos a las direcciones del dominio “@mcp.es”:

- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas precisas para que, desde la dirección de correo electrónico bloqueada, el interesado, que es cliente de la Mancomunidad, pueda remitir correos a la dirección “mcp@mcp.es”, por ser ésta un canal habilitado expresamente para las comunicaciones entre la Mancomunidad y sus clientes.

Aceptada.

10.2.3. Agricultura y ganadería.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q23/241

En relación con el procedimiento seguido para el reintegro de la ayuda que le fue concedida al autor de la queja para la “instalación de jóvenes agricultores”:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y resolver en plazo los procedimientos. Y, de producirse la caducidad, el deber de dictar resolución declarando la misma y ordenando el archivo del procedimiento, y, en el caso de iniciarse un nuevo procedimiento, conservando los anteriores actos y trámites, procediendo en todo caso analizar las alegaciones.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Piedramillera

Q23/567

En relación con la falta de adjudicación de una parcela comunal, como nueva vecina del municipio:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de cara al futuro pliego de condiciones para el arriendo de las parcelas sobrantes de Cortecampo, se adopten las medidas precisas para definir con mayor precisión los derechos de los nuevos vecinos del municipio de cara a la adjudicación de dichas parcelas municipales.

Aceptada.

10.2.4. Bienes de las administraciones públicas.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q23/21

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada relativo a las competencias de la Sección de Comunales para dictar informes sobre fincas particulares:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que, habiendo transcurrido más de 3 meses desde su presentación, resuelva lo antes posible el recurso de alzada que interpuso el interesado.

Aceptada.

Q23/319

En relación con los problemas que está teniendo la autora de la queja para, a través de una permuta, adquirir un terreno comunal en que lleva más de 25 años ejerciendo una actividad mercantil:

- Sugerir que, de acuerdo con el ofrecimiento realizado en su informe, realice un baremo que permita a la interesada y al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua identificar una o varias parcelas que, de cara a una permuta por la parcela adjudicada a la interesada, tengan la utilidad pública requerida por la normativa vigente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

Q23/284

En relación con la recuperación posesoria de un camino y la entrada a la propiedad del autor de la queja con agentes de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por los motivos expuestos, restituya a su propietario la posesión íntegra de la parcela 5 del polígono 18 de Ilarratz o, en su defecto, le indemnice por el valor del terreno afectado por las labores de recuperación posesoria llevadas a cabo sobre el mismo el 24 de marzo de 2023.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Muruzábal

Q22/1272

En relación con la falta de información relativa a los límites de una parcela propiedad del autor de la queja:

- Sugerir que, dado que la información solicitada no se puede facilitar hasta haber finalizado la investigación iniciada a raíz de la dicha solicitud de información, adopte las medidas pertinentes para que el ejercicio de la facultad investigadora se demore lo mínimo posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pueyo/Puiu

Q23/940

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo al almacenamiento de objetos en la vía pública:

- Recordar al Ayuntamiento de Pueyo/Puiu su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.5. Bienestar social.

Al Departamento de Derechos Sociales

Q22/1270

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a la situación de la madre del autor de la queja en un centro residencial:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

Aceptada.

Q22/1354

En relación con la falta de abono en el plazo ordinario de unas prestaciones económicas correspondientes al grado de dependencia como consecuencia de su actualización:

- Recomendar al Departamento que, por las graves consecuencias que puede acarrear, adopte las medidas oportunas para evitar que el cambio de prestaciones o su actualización pueda deparar el impago de alguna de sus mensualidades en su momento oportuno.

Aceptada.

Q22/1429 y Q23/42

En relación con la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en el ejercicio de la función de defensora judicial de la madre de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, en la prestación de apoyos es preceptivo tener en cuenta la voluntad, deseos y preferencias de la persona, para lo cual resulta preceptivo tomar algún tipo de contacto con ésta.
- Recomendar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), confirme a la interesada si sus datos personales están siendo objeto de tratamiento por la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) y, en caso de ser así, le facilite una copia de dichos datos.

- Recomendar al Departamento que, por los motivos expuestos, conceda acceso a la interesada al expediente correspondiente a su madre existente en la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

Aceptada.

Q23/89

En relación con la denegación de una ayuda extraordinaria:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/111

En relación con la demora que está padeciendo una persona con discapacidad intelectual, que ha estado bajo la guarda y tutela de la Administración, para poder acceder a una vivienda con apoyo:

- Sugerir al Departamento que, dado que en relación con el servicio de piso supervisado hay tantas personas en lista de espera como plazas existentes, adopte las medidas precisas para adecuar el número de plazas del servicio a su demanda efectiva.
- Sugerir al Departamento que, dado que actualmente no se puede atender su solicitud del servicio de piso supervisado, se adopten las medidas precisas para ofrecer al interesado un recurso o servicio alternativo que se adapte mejor a sus circunstancias personales y vitales que aquél del que actualmente es beneficiario.

Aceptada.

Q23/131

En relación con la demora en el abono del bono social térmico:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que el abono del bono social térmico se produzca en el plazo previsto en el artículo 10.3 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

Aceptada.

Q23/144

En relación con la demora en resolver dos solicitudes del ingreso mínimo vital:

- Recomendar al Departamento que, dado que existe una demora en la valoración y resolución de las solicitudes del ingreso mínimo vital, adopte las medidas precisas para reducirla y, en concreto, resuelva los expedientes mencionados cuanto antes.

Aceptada.

Q23/179

En relación con la denegación de una ayuda económica para la compra de gafas:

- Sugerir al Departamento que, dado que el coste del producto de apoyo adquirido es alto en comparación con su volumen de ingresos, adopte las medidas precisas para ofrecer al representado de la interesada la posibilidad de acceder bien sea a la ayuda solicitada, o, en su defecto, a un recurso alternativo análogo.

No aceptada.

Q23/185

En relación con la demora en resolver dos solicitudes del ingreso mínimo vital:

- Recomendar al Departamento que, dado que existe una demora en la valoración y resolución de las solicitudes del ingreso mínimo vital, adopte las medidas precisas para reducirla y, en concreto, resuelva los expedientes mencionados cuanto antes.

Aceptada.

Q23/188

En relación con la falta de reconocimiento de la condición de familia numerosa:

- Sugerir al Departamento que, atendiendo a las circunstancias del caso y siendo de aplicación el criterio prevalente de convivencia, siempre y cuando la interesada, presente autorización o, en su defecto, una declaración responsable, se le otorgue la acreditación de la condición de familia numerosa.

Aceptada.

Q23/195

En relación con la falta de contestación varios escritos relativos a la forma en que la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) estaría ejerciendo la curatela de la tía del autor de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender los escritos de la ciudadanía en tiempo y forma.

Aceptada.

Q23/272

En relación con el procedimiento de solicitud de una ayuda para la adquisición de unas gafas:

- Recomendar al Departamento que, dado que no se habría respetado el plazo de 10 días hábiles previsto en el requerimiento de aportación de documentación complementaria, adopte las medidas precisas para retrotraer las actuaciones al momento en que se practicó dicho requerimiento, otorgándose así 10 días hábiles a la interesada para que presente la documentación bancaria acreditativa del pago de los productos de apoyo respecto de los cuales solicitó la ayuda.

Aceptada.

Q23/295

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada presentado frente a una Resolución de requerimiento de reintegro de unas cuantías de renta garantizada:

- Recordar al Departamento su deber de resolver los recursos de alzada en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que proceda a la resolución del recurso de alzada interpuesto por la interesada el 18 de octubre de 2021 en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/326

En relación con el servicio que se presta al padre de la interesada en un centro sociosanitario, en el que se encuentra ingresado en una plaza concertada:

- Recomendar al Departamento que vele por que, atendiendo a la especificidad del caso al que se alude en la queja (persona mayor con pluripatologías e incontinencia urinaria ingresado en un centro residencial concertado), se procure una pauta de atención adecuada que garantice la dignidad personal al interesado y, si fuera necesario, por considerarse que la pauta anteriormente prescrita no era acertada, se promueva una alternativa adecuada; y, asimismo, que se permita al interesado participar en la toma de la decisión que corresponda y que se trate el asunto con sus familiares, si aquel lo desea.

Aceptada.

Q23/383

En relación con el archivo de una solicitud de renta garantizada:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para retomar la tramitación del expediente teniendo en él como acreditado que el interesado ha residido en

Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de la solicitud que lo motivó.

No aceptada.

Q23/395

En relación con la demora en resolverse un expediente de revisión de grado de discapacidad:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.
- Sugerir al Departamento de que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 30 de diciembre de 2022 en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/459

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la aportación mensual que debe abonar la madre de la autora de la queja por la plaza que ocupa en un centro para la tercera edad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, en caso de no haberlo hecho ya, atienda la instancia presentada por la interesada el 2 de marzo de 2023.

Aceptada.

AO23/5

En relación con la posible carencia de personal de enfermería en centros de personas mayores:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas pertinentes para garantizar que todos los centros residenciales de atención a personas mayores cuenten con servicio y personal de enfermería en grado suficiente, adaptando si fuera preciso la normativa reglamentaria y las licitaciones que correspondan.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/230

En relación con una reclamación de reintegro de cantidades de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que las actuaciones correspondientes a la reclamación de reintegro de las cantidades de renta garantizada no habrían sido notificadas de forma correcta, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto dichas actuaciones y, en caso de seguir considerándolo oportuno, tramitar un nuevo expediente al respecto.

No aceptada.

Q23/423

En relación con la demora en resolver una solicitud de revisión del grado de discapacidad:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 15 de diciembre de 2022 en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/486

En relación con la demora en resolver una solicitud de ingreso mínimo vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.
- Recomendar al Departamento que resuelva la solicitud del ingreso mínimo vital formulada por la interesada el 24 de octubre de 2022 lo antes posible.

Aceptada.

Q23/536

En relación con la demora en resolver una solicitud de ingreso mínimo vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.
- Recomendar al Departamento que resuelva la solicitud del ingreso mínimo vital formulada por la interesada el 17 de junio de 2022 lo antes posible.

No aceptada.

Q23/587

En relación con la demora en la tramitación de una solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que, habiendo admitido que existe demora en la atención de las solicitudes de valoración de la discapacidad, intensifique la adopción de medidas tendentes a solucionar dicho problema.
- Recomendar al Departamento que, habiéndose superado ampliamente los plazos normativamente previstos para atender la solicitud de valoración de la discapacidad de su madre, atienda esta solicitud lo antes posible.

Aceptada.

Q23/596, Q23/604 y Q23/611

En relación con la situación en la que se quedan tres familias, con menores a cargo, tras salir del Programa de Asilo de Cruz Roja, al carecer de recursos habitacionales e impedirles o denegarles la prestación de renta garantizada durante un periodo de seis meses:

- Sugerir al Departamento que, en aquellos casos en los que se observe que la renuncia a una plaza del Programa de Acogida pudiera estar justificada y las familias se queden en una situación excepcional de vulnerabilidad social, se valore la concesión de la prestación de renta garantizada.

No aceptada.

Q23/645

En relación con los requisitos de personal exigidos en un concierto suscrito por el Departamento para la prestación de diversos servicios a menores en situación de desprotección:

- Recomendar al Departamento que emita un pronunciamiento de fondo respecto a la cuestión suscitada por el sindicato autor de la queja, determinando si existe o no incumplimiento de las exigencias de personal en el concierto aludido, referente a varios servicios prestados a menores en situación de desprotección, así como, en su caso, las medidas a adoptar al respecto, e informando de ello al citado sindicato.

Aceptada.

Q23/721

En relación con la demora en resolverse un expediente de renta garantizada, tras el vencimiento del anterior periodo de concesión:

- Recomendar al Departamento que se observe la debida celeridad en la tramitación de las renovaciones de la renta garantizada, habida cuenta de las situaciones de necesidad a que está vinculada dicha prestación; y, además, en el caso objeto de queja, si no se ha hecho, que se proceda a resolver la solicitud a la mayor brevedad

Aceptada.

Q23/732

En relación con la demora en resolver una solicitud de revisión del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de revisión del grado de discapacidad.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para realizar al autor de la queja la revisión solicitada el 22 de noviembre de 2022 en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/759

En relación con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a próximas convocatorias de la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, si se decide mantener el modelo actual, que, a diferencia de la prestación estatal análoga, se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias.

Aceptada.

Q23/779

En relación con la demora en la tramitación de dos solicitudes, una relativa al reconocimiento del grado de discapacidad; y, otra relativa a unas ayudas para la adquisición de productos de apoyo tecnológicos:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para realizar la revisión solicitada por la autora de la queja en el plazo más breve posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que las solicitudes de ayudas para la adquisición de productos de apoyo tecnológico sean atendidas dentro del plazo normativamente previsto para ello.

Aceptada.

Q23/823

En relación con la denegación de unas solicitudes de acreditación como familia monoparental y como familia numerosa:

Sugerir al Departamento que:

- Se adopten las medidas precisas para revisar el expediente correspondiente a la acreditación como familia monoparental y, en caso de concluirse que la copia de certificado matrimonial aportado por la interesada no hace prueba de la existencia de un vínculo matrimonial válido y eficaz, acredite a la unidad familiar encabezada por la interesada como familia monoparental; o,
- Se adopten las medidas precisas para que, en caso de concluir que existe un vínculo matrimonial válido y eficaz entre la interesada y su cónyuge, se acredite a ella y a sus tres hijos menores como familia numerosa.

Aceptada.

Q23/853

En relación con la demora en realizar una valoración de la discapacidad:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para realizar a la autora de la queja la valoración solicitada en el plazo más breve posible

Aceptada.

Q23/862

En relación con la demora en la resolución y percepción del ingreso mínimo vital:

- Recordar al Departamento su deber de atender las solicitudes del ingreso mínimo vital en tiempo y forma.

Aceptada.

Q23/863

En relación con la fecha de concesión de una ayuda económica para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes destinada a la contratación de un servicio de cuidador/a profesional y/o empresa de servicios:

- Recomendar al Departamento que conceda a la interesada la prestación para cuidados profesionales en el domicilio de personas dependientes con efectos de 1 de enero de 2023, por tratarse del primer día del mes siguiente al que se produjo la contratación de la que trae causa la revisión de la prestación reconocida.

No aceptada.

Q23/917

En relación con la denegación de la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años:

- Sugerir al Departamento que, de cara a futuras convocatorias de la ayuda regulada por la Orden Foral 183/2023, de 7 de junio, de la Consejera de Derechos Sociales, examine si determinadas rentas exentas a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas deben ser computadas a la hora de calcular el umbral de renta de los beneficiarios de aquélla.

Aceptada.

Q23/982

En relación con la falta de plazas en el transporte adaptado público para que el hermano de la autora de la queja acuda a un centro de día:

- Recomendar al Departamento la adopción, a la mayor brevedad, de las medidas oportunas, para satisfacer de manera efectiva la necesidad de transporte del hermano de la interesada desde su domicilio al centro de día en que tiene plaza asignada.

Aceptada.

Q23/1003

En relación con la demora en resolver una solicitud de ingreso mínimo vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la desestimación de la solicitud del ingreso mínimo vital de la promotora de la queja y permitir la acreditación de la situación de exclusión social de ella y sus hijos bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q22/1422

En relación con la falta de resolución de una solicitud de ayuda para personas con bajo nivel de ingresos y patrimonio:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/129

En relación con la demora en resolver una solicitud de ayuda para personas con bajo nivel de ingresos y patrimonio:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/695

En relación con la falta de notificación de la resolución de la ayuda de 200 euros:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en particular, el deber de resolver, expresa y motivadamente, sobre la ayuda de 200 euros solicitada por el autor de la queja.

Aceptada.

Q23/849

En relación con la falta de notificación de la resolución de la ayuda de 200 euros:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía y en concreto las solicitudes de ayudas a personas físicas de bajo nivel de ingresos. (“ayudas de 200 euros”).

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q23/1018

En relación con la falta de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en un centro en el que el autor de la queja cursa unos estudios de formación profesional:

- Recomendar al Departamento que, a fin de garantizar los derechos reconocidos al interesado en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantías de sus derechos, intensifique la adopción de las medidas tendentes a lograr un intérprete de lengua de signos española que le permita acceder a la formación educativa en igualdad de condiciones.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia

Q22/1240

En relación con la demora en resolver una solicitud de acreditación de condición de víctima de violencia de género:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Sugerir al Departamento que, en cumplimiento con lo previsto en el artículo 4.4 y la Disposición Final Primera de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, bien sea por sí mismo o con la colaboración del resto de Departamentos del Gobierno de Navarra, adopte las medidas precisas para determinar reglamentariamente los medios que acrediten la situación de víctima de violencia para el acceso a los distintos derechos y prestaciones que, estando previstos en dicha Ley Foral, no estén vinculados con la materia de vivienda, la cual ya estaría cubierta por la Orden Foral 243/2015, de 13 de abril, del Consejero de Políticas Sociales.

- Sugerir al Departamento que, una vez la interesada presente toda la documentación que acredite la situación de violencia de género y determine para qué desea la acreditación, proceda como se ha indicado en la resolución.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/1398

En relación con la exigencia de un segundo certificado de ser víctima de violencia de género, para poder acceder a una vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con otros departamentos si es pertinente, adopte medidas para que, en caso de verse necesarias certificaciones de la condición de víctima de violencia de género expedidas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, esta función la ejerza un solo órgano, evitando, como sucede en la actualidad, que las víctimas hayan de reiterar solicitudes de acreditación ante diversos órganos (Instituto Navarro para la Igualdad y Oficina de Víctimas del Delito).
- Y, asimismo, que en tanto no se establezca un único órgano certificador, se adopten medidas de coordinación para que ambos certificados tengan la misma eficacia o cuenten con reconocimiento recíproco.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q23/552

En relación con los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario:

- Sugerir al Departamento que continúe avanzando en la adopción de medidas tendentes a procurar una adecuada asistencia sanitaria de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, minimizando los obstáculos lingüísticos y de comprensión.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/786

En relación con la situación de desamparo y desatención en la que se encuentran los menores acogidos por el Gobierno de Navarra cuando cumplen la mayoría de edad:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección.
- Recomendar a ambos departamentos que estudien y adopten medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros menores, dispensándoles un entorno de protección.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO23/4

En relación con el posible cese de la actividad de la asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza, por no disponer de un local:

- Sugerir al Departamento, y al Ayuntamiento que, en su respectivo ámbito de actuación, presten a la Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza el apoyo necesario para que pueda continuar con su actividad de atención a personas en situación de

exclusión y, en particular, si se consume el riesgo de pérdida de su actual local, que se le facilite una alternativa similar y en plazo. Todo ello sin perjuicio de las medidas que sean pertinentes respecto a la problemática de atención al citado colectivo y del refuerzo de las dotaciones o servicios públicos correspondientes.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Salud, al Departamento de Educación, y al Ayuntamiento de Orkoien

Q22/1328

En relación con la situación en que se encuentra un menor y el conjunto de la familia, por causa del estado que padece aquel, que, incluso, ha expresado intenciones suicidas:

- Sugerir a los departamentos y al Ayuntamiento (servicio social de base), que, con la coordinación precisa, y en colaboración con la familia, valoren adoptar alguna actuación o medida complementaria relativa al caso que suscita la queja, referente al estado en que se encuentra un adolescente que, además de absentismo escolar, estaría expresando ideas suicidas.

Aceptada.

Al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/228

En relación con la posible mejora de accesibilidad al centro salud del Casco Viejo de Pamplona/Iruña, por la calle Calderería:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que, de manera conjunta, busquen una solución para mejorar la accesibilidad del Centro de Salud del Casco Viejo de Pamplona/Iruña, habilitando una entrada por la calle Calderería.

No aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña

Q22/1350

En relación con la falta de empadronamiento de la autora de la queja lo que le imposibilita acceder a ayudas:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Sugerir a la Mancomunidad, que oriente y, en su caso, asista a la interesada en orden a su empadronamiento en el lugar que corresponda a su residencia, con vistas a mejorar sus posibilidades de acceso a ayudas o prestaciones públicas o al acceso a una vivienda de protección pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1315

En relación con la falta de atención telefónica en la unidad de barrio de la Milagrosa y la tardía cita concedida:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de garantizar el acceso de la ciudadanía a las prestaciones sociales que pudieran precisar, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a solucionar el problema con la atención telefónica y presencial que se reconoce que existe en la unidad de barrio de La Milagrosa.

Aceptada.

Q22/1374

En relación con el servicio de atención domiciliaria:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para actualizar la Ordenanza reguladora del Servicio de Atención Domiciliaria, a fin de introducir en la mismas aquellos aspectos esenciales del Servicio que, según se informa, se contemplan en documento internos.
- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a devolver al interesado la mensualidad cobrada, por no haber aquel recibido el servicio por ingreso en el hospital y, posteriormente, en un centro residencial.
- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de evitar situaciones análogas a la presente, efectúe de manera periódica la comprobación de la situación económica de los beneficiarios del Servicio de Atención Domiciliaria.

No aceptada.

Q23/74

En relación con la tramitación de unas ayudas municipales destinadas a favorecer la movilidad de personas con discapacidad que no pueden utilizar transportes colectivos, mediante la utilización de un bonotaxi:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que las personas con discapacidad y dificultades para utilizar transportes colectivos que sean beneficiarias de las llamadas “ayudas bonotaxi”, tendentes a favorecer su movilidad en medios de transporte adaptados, puedan, de forma real y efectiva, percibir las mismas en todo momento, sin solución de continuidad derivada de la tramitación de sucesivas convocatorias anuales, adoptando las medidas que sean precisas a tal fin.

Aceptada.

Q23/592

En relación con la situación de necesidad que atraviesa el autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique el acompañamiento al interesado en la búsqueda de empleo y acceso a ayudas o recursos públicos que puedan ser precisos para cubrir sus necesidades básicas.

Aceptada.

Q23/948

En relación con la tardanza en otorgar una cita previa al autor de la queja en la Unidad de Barrio para solicitar una ayuda de emergencia ante la demora de la tramitación de la renovación de la Renta Garantizada:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para, en casos en que la persona se encuentra en situación de emergencia social, reducir los plazos de espera existentes para la atención mediante cita previa en la Unidad de Barrio de la Txantrea.

Aceptada.

Q23/952

En relación con la demora de la Unidad de Barrio del Ensanche en otorgar una cita a una persona en situación de calle:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para, en casos en que la persona se encuentra en situación de emergencia social, reducir los plazos de espera existentes para la atención mediante cita previa en la Unidad de Barrio del Ensanche.

Aceptada.

Q23/1032

En relación con determinadas deficiencias en el servicio de atención al domicilio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el servicio de atención a domicilio prestado a la madre de la autora de la queja, adopte medidas tendentes a corregir las deficiencias apreciadas, particularmente en los aspectos a que se alude (cambios continuos del personal de atención, ausencia de coordinación y falta de puntualidad),

con vistas a procurar que dicho servicio sea prestado en adecuadas condiciones de calidad.

Aceptada.

AO23/6

En relación con el fallecimiento de una persona en el túnel de Plazaola, en la Rochapea, tras haber sido sancionado con la pérdida de la posibilidad de utilizar el albergue municipal o de ser beneficiario de determinados programas de acogida residencial:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise la práctica seguida en el albergue municipal respecto a las expulsiones de los usuarios y usuarias de los programas o servicios correspondientes, velando por que, sin perjuicio de las medidas cautelares que deban adoptarse en cada caso, se observen las debidas garantías y, en particular, las inherentes al procedimiento seguido (defensa del interesado y resolución expresa por el órgano competente) y a la proporcionalidad de las sanciones que se impongan.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q23/193

En relación con las dificultades de las personas mayores y las personas con discapacidad de utilizar los contenedores de basura de Pamplona/Iruña:

- Sugerir a la Mancomunidad que, a fin de asegurar el principio de accesibilidad universal previsto en el artículo 2.h) de la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, y, consiguientemente, la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente, bien sea por sí misma o con la colaboración y asistencia de otras Administraciones y colectivos sociales, continúe implementando las medidas precisas para que las personas con discapacidad puedan utilizar los contenedores para el depósito de residuos domésticos de forma autónoma.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/681

En relación con la inexistencia de tarifas reducidas para familias monoparentales en el servicio de transporte público comarcal:

- Recomendar a la Mancomunidad y al Departamento que colaboren y, con celeridad, a través de las medidas que correspondan, adopten medidas tendentes a implantar las bonificaciones en el transporte público comarcal que se derivan de lo previsto por el artículo 9 de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

10.2.6. Contratos públicos.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1390

En relación con falta de contestación a un escrito relativo a un supuesto incumplimiento del contrato del servicio de limpieza por parte de las empresas adjudicatarias del mismo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.7. Deporte.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo

Q23/450

En relación con la denegación de la catalogación como deportistas de Alto Nivel de la Comunidad Foral de Navarra a dos hijas de los autores de la queja:

- Recomendar al Departamento que, dado que no existe controversia en que las representadas por los autores de la queja reúnen los requisitos para ser acreditadas como deportistas de alto nivel, sin perjuicio de que sean incluidas en la relación de deportistas de alto nivel que, de acuerdo con el artículo 10.1 del Decreto Foral 9/2012, de 22 de febrero, por el que se regula el deporte de rendimiento y la relación de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra, el Departamento apruebe en el año 2024, se les acredite ya como deportistas de alto nivel a través de las resoluciones complementarias previstas en el artículo 10.2 del mismo Decreto Foral.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1392

En relación con la falta de aplicación de la tarifa prevista para mayores de 65 años en el Complejo Deportivo Aranzadi:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que ya ha cumplido 65 años y, por tanto, es mayor de dicha edad, aplique a la autora de la queja la tarifa prevista para “Mayores de 65 años” en la Normativa reguladora de precios públicos por la utilización de instalaciones deportivas, sin hacerlo depender de que la interesada cumpla 66 años.

Aceptada.

10.2.8. Educación.

Al Departamento de Educación

Q22/914

En relación con la evaluación del alumnado en bachiller y con su incidencia para el ingreso en universidades:

- Recomendar al Departamento que vele por que las calificaciones del bachiller otorgadas por los centros educativos no comprometan los principios de igualdad, mérito y capacidad que rigen en el acceso a la universidad, adoptando las medidas oportunas a tal fin; y, a la vista de los resultados registrados, que presentan indicios de sobrevaloración, recomendarle que entre a supervisar lo actuado por los colegios a los que se ha hecho referencia.

No aceptada.

Q22/1088

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación de unas becas solicitadas para sufragar los gastos derivados de las necesidades específicas de apoyo educativo:

- Recordar al Departamento que tiene el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por los interesados.

Aceptada.

Q22/1177

En relación con una solicitud de reagrupación de tres hermanas en el mismo centro escolar:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía y, en este caso, que debe proceder a resolver la solicitud de la autora de la queja, en el sentido que proceda.
- Sugerir al Departamento que ofrezca a la interesada la posibilidad de reagrupar para el próximo curso a sus tres hijas en un mismo centro educativo, en orden a procurar facilitarle la conciliación de su vida laboral y familiar.

No aceptada.

Q22/1225

En relación con la imposibilidad de alumnos de Bachiller residentes en Aoiz de acceder al servicio de transporte escolar hasta Pamplona/Iruña al no haberse matriculado en el centro público de referencia:

- Sugerir el Departamento que, de cara a organizar el servicio de transporte y a proveer las plazas de autobús precisas, particularmente en zonas rurales, se tenga en cuenta al conjunto de alumnos de la zona de que se trate, sean de centros públicos o concertados, sin perjuicio de modulaciones en cuanto a las condiciones correspondientes a tal uso.

No aceptada.

Q22/1232

En relación con la imposibilidad de dos alumnos residentes en Pueyo/Puiu de acceder al servicio de transporte escolar hasta Tafalla:

- Sugerir el Departamento que, de cara a organizar el servicio de transporte y a proveer las plazas de autobús precisas, particularmente en zonas rurales, se tenga en cuenta al conjunto de alumnos de la zona de que se trate, sean de centros públicos o concertados, sin perjuicio de modulaciones en cuanto a las condiciones correspondientes a tal uso.

No aceptada.

Q22/1281

En relación con la imposibilidad de los alumnos del CPEE Andrés Muñoz Garde de Pamplona/Iruña de poder hacer uso de la piscina del centro:

- Sugerir al Departamento que, dado que la piscina del CPEE Andrés Muñoz Garce no puede ser utilizada durante este curso por las obras que están teniendo lugar en el centro, ofrezca una instalación similar alternativa para que el alumnado que lo precise pueda recibir los tratamientos de fisioterapia e hidroterapia que hasta ahora venían recibiendo en la piscina del centro.

Aceptada.

Q22/1288

En relación con la expulsión del hijo de la autora de la queja del servicio del comedor durante unos días y con la falta de adopción de medidas de apoyo para las necesidades educativas del menor:

- Sugerir al Departamento que, con el concurso del personal y profesorado del colegio Catalina de Foix que conoce al menor, intensifique la adopción de las medidas que sean precisas para que el hijo de la interesada reciba un trato adecuado a sus condiciones personales, con vistas a favorecer su desarrollo y evolución escolar.

Aceptada.

Q22/1312

En relación con la falta de devolución de la matrícula en un centro de Formación Profesional:

- Sugerir al Departamento que, dado que se renunció a la matrícula con antelación suficiente al comienzo del curso para cursar unos estudios del mismo nivel, que no se ofrecen en Navarra, en una provincia próxima a su lugar de residencia, se proceda a la devolución del importe abonado en concepto de matrícula.

Aceptada.

Q22/1413

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la puntuación otorgada en un examen de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona/Iruña:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q23/94

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja de finalizar las prácticas de la formación profesional que ha cursado:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta las circunstancias en que se produjo la renuncia a continuar haciendo las prácticas en la empresa asignada, se le ofrezca a la interesada la posibilidad de completar el tiempo restante preciso para superar el módulo de prácticas en una empresa diferente de aquella, la cual pueda ser propuesta por la interesada al Departamento o, en su defecto, ofrecida por el propio Departamento.

No aceptada.

Q23/244

En relación con el deseo de cambiar a su hija de centro escolar, ante el cambio de ubicación del actual centro al que acude:

- Sugerir al Departamento que, habida cuenta del cambio de ubicación del CPEIP Víctor Pradera Paderborn, permita al interesado, que reside en el barrio correspondiente al actual enclave del colegio, optar a un cambio de centro con vistas al próximo curso.

Aceptada.

Q23/249

En relación con el diseño de la prueba de comprensión de textos orales de un examen de inglés de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que, a fin de evitar en el futuro situaciones análogas, vele porque, para considerarlas superadas, el diseño de las pruebas de idiomas no derive en la práctica en la fijación de unos umbrales superiores a los previstos en el artículo 4.4 del Real Decreto 1/2019, de 11 de enero, por el que se establecen los principios básicos comunes de evaluación aplicables a las pruebas de certificación oficial de los niveles Intermedio B1, Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2 de las enseñanzas de idiomas de régimen especial.

Aceptada.

Q23/316

En relación con la atención de las necesidades especiales educativas del hijo de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que revise la forma en que se están realizando las adaptaciones requeridas por el hijo de los interesados.
- Sugerir al Departamento que inste a que el centro en que cursa sus estudios el hijo de los interesados se coordine con el centro sanitario en que recibe la intervención terapéutica relativa al trastorno de aprendizaje que padece.
- Recomendar al Departamento que, dado que en un documento remitido a unos terceros se contiene información sobre el grado e intensidad de las adaptaciones que requiere tanto el hijo de los interesados como una compañera de éste, identificándose a ambos por sus nombres, investigue lo sucedido y adopte las medidas precisas para evitar hechos análogos en lo sucesivo.

Aceptada.

Q23/382

En relación con una situación de acoso escolar:

- Recomendar al Departamento que siga trabajando, en coordinación con el resto de profesionales intervinientes, para que el alumno pueda reincorporarse al centro escolar, adoptando aquellas medidas que sean necesarias para garantizar su seguridad y protección.
- Sugerir al Departamento que, analice la posibilidad de prestar atención psicológica especializada al alumnado involucrado en casos de acoso escolar, bien por

profesionales del propio Departamento de Educación, o en coordinación con el Departamento de Salud o, incluso, con la participación del Colegio Oficial de Psicología de Navarra.

Aceptada.

Q23/398

En relación con la falta de transporte escolar al hijo de la autora de la queja desde su domicilio, sito en un caserío en las afueras de Goizueta, hasta el IES Amazabal de Leiza:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que el hijo de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar organizado desde su domicilio.

No aceptada.

Q23/446

En relación con la situación que sufre un alumno en el IES Zizur BHI:

- Recomendar al Departamento que realice un seguimiento de la situación del menor y adopte las medidas que sean precisas para protegerle de toda agresión física, emocional, moral o de cualquier otra índole, potenciando al mismo tiempo el contacto y la información con la interesada.

Aceptada.

Q23/462

En relación con la imposibilidad de un alumno a realizar un examen de un nivel superior a aquel en el que estaba matriculado, al que, como consecuencia de la información errónea que se le trasladó creía tener derecho:

- Sugerir al Departamento que, a fin de evitar situaciones análogas a la presente, adopte las medidas precisas para asegurar que el profesorado de la Escuela de Idiomas, en cuanto figura de referencia del alumnado, reciba información sobre las cuestiones básicas de índole administrativa que éste le puede plantear, así como para que, cuando el alumnado plantee una cuestión específica que no pueda responder con certeza, le remita a quién pueda hacerlo.

Aceptada.

Q23/506

En relación con la falta de servicio de transporte escolar para el alumnado de Fitero, Corella y Cintruénigo que acude en horario de tarde al CIP ETI de Tudela:

- Sugerir al Departamento que organice un servicio de transporte escolar para el alumnado de Fitero, Corella y Cintruénigo que acude en horario de tarde al CIP ETI de Tudela.

No aceptada.

Q23/557

En relación con el cobro de determinadas cantidades en un colegio público, a pesar de encontrarse en situación de vulnerabilidad social y por tanto exentas de realizar el pago:

- Recomendar al Departamento que se considere a las hijas de la interesada alumnado en situación de vulnerabilidad socioeducativa, con efectos desde su ingreso en el centro educativo en que se encuentran actualmente escolarizadas, y, en consecuencia, que no se les cobren o se les devuelvan las cantidades económicas a las que se alude en la queja.

Aceptada.

Q23/569

En relación con la falta de información y situación de indefensión en la que se encuentran alumnos y familiares de un Instituto:

- Recordar al Departamento el deber de facilitar a los padres, madres o representantes legales, toda la información sobre el proceso de aprendizaje y la integración socioeducativa de sus hijos e hijas, incluyendo la relativa a aquellos hechos presuntamente infractores o perjudiciales para la convivencia que se les impute y de los que se les considere responsables.

Aceptada.

Q23/589

En relación con la falta de los servicios de transporte y comedor escolar para sus hijos pequeños en el CPEIP “*Virgen Blanca*” de Huarte/Uharte:

- Sugerir al Departamento que, por los motivos señalados, reconozca a todos los hijos de los interesados el derecho a transporte escolar y a beca de comedor.

No aceptada.

Q23/629

En relación con las medidas educativas adoptadas para atender las necesidades del hijo de la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que proceda a finalizar la evaluación psicopedagógica al alumno, y, en base a la misma, adopte las medidas educativas más adecuadas para atender las necesidades del alumno, valorando, especialmente, vista la postura de la familia del menor, revisar las adaptaciones curriculares significativas actualmente aplicadas y sustituirlas por adaptaciones curriculares de acceso.

Pendiente de respuesta.

Q23/635

En relación con una situación de acoso escolar sufrida por una menor en un centro educativo de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que continúe realizando un seguimiento de la situación de la alumna en el curso 2023/2024, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndole de posibles situaciones de acoso escolar, y facilitando información a la autora de la queja sobre dicho proceso de integración socio educativo de su hija.

Aceptada.

Q23/647

En relación con una situación de acoso escolar sufrida por una menor en un centro educativo de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que continúe realizando un seguimiento del compromiso firmado por las dos alumnas, permaneciendo vigilante de que no se produzca ningún conflicto o agresión entre ambas, y adoptando las medidas que sean precisas para proteger a la hija de la autora de la queja.

Aceptada.

Q23/700, Q23/788 y Q23/790

En relación con la falta de asignación de plazas escolares hasta comienzos del mes de septiembre:

- Sugerir al Departamento que estudie la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato finalice antes de lo que actualmente está teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.

Aceptada.

Q23/746

En relación con la falta de transporte escolar para alumnos residentes en las localidades de Fitero, Corella y Cintruénigo que cursan Formación Profesional en horario de tardes en el CIP ETI de Tudela:

- Sugerir al Departamento que organice un servicio de transporte escolar para el alumnado de Fitero, Corella y Cintruénigo que acude en horario de tarde al CIP ETI de Tudela.

No aceptada.

Q23/762

En relación con la falta de contestación por parte del Servicio de Inspección Educativa a sendas solicitudes de información presentadas en referencia a un procedimiento de revisión de calificaciones finales:

- Recomendar al Departamento que responda a la solicitud del autor de la queja, relativa a la revisión de su evaluación a varios alumnos y a los criterios finalmente seguidos para la calificación, y que facilite a aquel información a este respecto.

No aceptada.

Q23/794

En relación con la situación en que se encontraba al inicio del curso escolar una escuela infantil de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por las obras que se estaban realizando en sus instalaciones:

- Recomendar al Departamento que vele por que las obras de adecuación, conservación o mejora de las escuelas infantiles se realicen, en lo posible, fuera del periodo lectivo, por las potenciales molestias e, incluso, riesgos que pueden generar.

Aceptada.

Q23/811

En relación con la calificación obtenida en un examen de la prueba de acceso al Conservatorio Superior de Música de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, a fin de evitar la indefensión de los aspirantes ante la eventual impugnación de la puntuación otorgada en las pruebas de acceso al Conservatorio Superior de Música, adopte las medidas precisas para que se graben las pruebas que no tengan un formato escrito.

No aceptada.

Q23/814

En relación con las condiciones en una escuela infantil pública durante las olas de calor:

- Recomendar al Departamento que inspeccione las instalaciones de la Escuela Infantil San Jorge y adopte las medidas que sean necesarias para paliar los efectos de las altas temperaturas en las aulas con el fin de garantizar el bienestar de los menores y del personal encargado de la prestación del servicio.

Aceptada.

Q23/865

En relación con el servicio del transporte escolar que se presta al alumnado de Basaburua que estudia bachiller en el centro IES Askatasuna de Burlada:

- Recomendar al Departamento que, adoptando aquellas medidas que considere preciso, disminuya el tiempo que los alumnos de bachiller de las localidades de Basaburua y Ultzama permanecen en el vehículo escolar, que, en todo caso, deberá ser inferior a una hora por cada sentido del viaje.

No aceptada.

Q23/888, Q23/890 y Q23/913

En relación con la retirada de la subvención para el servicio de comedor escolar de los alumnos transportados de un colegio público, en el caso de no asistir a las extraescolares.

- Recomendar al Departamento, en relación con las quejas de varias familias de alumnado transportado al CP San Miguel de Noáin, que, salvo que se organice un servicio de transporte para retornar a sus localidades a la finalización de las clases, revise la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

No aceptada.

Q23/903

En relación con el servicio de transporte escolar que se presta al alumnado de Biurrun que estudia educación secundaria en el IES Iturrama:

- Sugerir al Departamento que mantenga el servicio de transporte escolar entre Biurrun y el IES Iturrama, al menos hasta que los alumnos y alumnas actualmente matriculados finalicen sus estudios en el centro y, con vistas a futuros procesos de admisión, que se informe a las familias con claridad sobre los condicionantes de dicho servicio.

No aceptada.

Q23/907

En relación con la retirada de la subvención para el servicio de comedor escolar si no se participa en las actividades extraescolares:

- Recomendar al Departamento, en relación con la queja de las familias del alumnado transportado de Barillas y Tulebras que estudia en el colegio Santa Vicenta María de Cascante, que, salvo que se organice un servicio de transporte para retornar a sus localidades a la finalización de las clases, revise la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

No aceptada.

Q23/1016

En relación con la falta de transporte escolar en horario de vuelta para una alumna que reside en Mendioroz y acude al IES Askatasuna:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la hija de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar desde Mendioroz hasta el centro que le corresponde (IES Askatasuna), durante todos los días lectivos y tanto en horario de ida como de vuelta.

Pendiente de respuesta.

AO23/3

En relación con la problemática del acoso escolar en Navarra:

- Sugerir al Departamento que, en relación con la problemática del acoso escolar, se refuerce la formación del profesorado y del resto del personal que atiende a los alumnos y a las alumnas, de tal modo que se procure asegurar que todo el personal que ejerza la función educativa cuente con herramientas suficientes para desempeñar adecuadamente tanto la labor de detección de casos como, si así procede, la gestión de los mismos conforme a los protocolos establecidos o la comunicación a otros órganos más especializados.
- Sugerir al Departamento que analice e implante medidas adicionales para mejorar la función de detección y registro de casos de acoso escolar.

Aceptada.

Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Q22/1349

En relación con la denegación de la beca del Gobierno de Navarra para cursar estudios universitarios:

- Sugerir al Departamento que, de cara a las futuras convocatorias de becas o ayudas, adopte las medidas precisas para que las alegaciones que presenten los solicitantes de las mismas reciban una respuesta expresa, garantizándose así la posibilidad de aquellos de conocer los motivos que han conducido a la estimación o desestimación de sus alegaciones.
- Sugerir al Departamento que valore la posible concesión de las becas de matrícula y residencia solicitadas por el autor de la queja, en función de los requisitos y circunstancias concurrentes, considerando que sí se ha verificado la exigencia previa de haber solicitado la beca estatal análoga.

Aceptada.

Q23/1021

En relación con la falta de consideración de la condición de persona con discapacidad en la convocatoria de ayudas predoctorales para la realización de programas de doctorado de interés para Navarra de 2023:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que en futuras convocatorias de Ayudas Predoctorales para la realización de programas de doctorado de interés para Navarra se reserve un número de las mismas a personas con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por 100.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q22/1325

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la tramitación de una licencia en materia de propiedad intelectual para la escuela municipal de música:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti

Q23/646

En relación con el horario de la escuela infantil de Artica:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de ampliar el horario de sus escuelas municipales, a fin de que éste se adapte en mayor medida a las eventuales necesidades de las familias.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lodosa

Q22/1326

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la tramitación de una licencia en materia de propiedad intelectual para la escuela municipal de música:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública y las solicitudes de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q22/1323

En relación con la falta de contestación a dos instancias relativas a la tramitación de una licencia en materia de propiedad intelectual para la escuela municipal de música y al número de alumnos matriculados en dicha escuela:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública y a las solicitudes de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q22/1306

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la tramitación de una licencia en materia de propiedad intelectual para la escuela municipal de música:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/870

En relación con la celebración de una comida popular en las instalaciones de un colegio público en horario lectivo:

- Recomendar al Ayuntamiento que se abstenga en lo sucesivo de celebrar o promover comidas populares en instalaciones educativas en horario lectivo, pues durante éste únicamente pueden llevarse a cabo en aquéllas actividades educativas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Educación

Q23/520

En relación con el número de niños y niñas que existen en las distintas aulas de la escuela infantil Hello Azpilagaña:

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que, en relación con la escuela infantil Hello Azpilagaña, valoren adoptar medidas de mejora de las condiciones del centro, de forma que se reduzca el número de alumnos por aula actualmente existente en el mismo.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

AO22/15

En relación con el número de plazas en los grados de medicina y enfermería en la Universidad Pública de Navarra:

- Sugerir a la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra que se planteen, con vistas a los próximos años, y sin perjuicio de la coordinación que sea necesaria con otras Administraciones u órganos administrativos, una posible ampliación de las plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería, dada su elevada demanda, la escasez de plazas para atenderla y la posible carencia estructural de estos profesionales sanitarios, particularmente en algunas especialidades, en el ámbito de la sanidad pública.

No aceptada.

10.2.9. Energía.

Al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial

AO23/10

En relación con el malestar expresado por comunidades de propietarios por la demora que padecen para poder poner en marcha instalaciones solares de autoconsumo.

- Sugerir al Departamento que, con la colaboración y coordinación que sea necesaria con los agentes actuantes, profundice en la adopción y ejecución de las acciones precisas para procurar facilitar y agilizar la puesta en marcha de instalaciones solares colectivas de autoconsumo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti

Q23/310

En relación con la falta de contestación a dos instancias relacionadas con la instalación de placas solares:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.10. Euskera.

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

Q23/128

En relación con la imposibilidad de concertar telefónicamente una cita en euskera para pasar en Doneztebe/Santesteban la inspección técnica de vehículos y, obtener una factura en esa lengua:

- Sugerir al Departamento que inste a la empresa concesionaria del servicio de Inspección Técnica de Vehículos en Doneztebe/Santesteban que adopte las medidas precisas para agilizar la implementación de los cambios necesarios para asegurar que la ciudadanía pueda concertar telefónicamente las citas y obtener las facturas en euskera.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q23/4

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la atención médica y administrativa en euskera en el centro de salud de la Rochapea:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/402

En relación con la escasez de plazas en castellano ofertadas por Gobierno de Navarra para campamentos de verano (12 plazas), con respecto al número de plazas ofertadas en euskera (24 plazas):

- Recomendar al Departamento, que, de cara a futuras campañas de campamentos de verano, se amplíen las plazas en castellano.

Aceptada.

Al Departamento de Cohesión Territorial y al Departamento de Relaciones Ciudadanas

Q22/1339

En relación con la falta de utilización de la denominación oficial del municipio "*Mendigorría*" en señales de tráfico y comunicaciones del Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Departamento de Relaciones Ciudadanas que, a través de Euskarabidea y al amparo del artículo 3 de sus estatutos, adopte las medidas precisas para promover la utilización de "*Mendigorría*", actual denominación oficial del municipio, en lugar de "*Mendigorría*", la antigua denominación del municipio.
- Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que adopte las medidas precisas para que, en tanto no se produzca su sustitución, se realice una corrección de las referencias a Mendigorría en la señalización existente en las carreteras navarras.

No aceptada.

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Lerín

Q23/897

En relación con la falta de implantación del modelo D en el colegio público de Lerín:

- Recomendar al Departamento que facilite la apertura de una línea de enseñanza en euskera en el colegio público de Lerín para el próximo curso 2024/2025, y al Ayuntamiento de esta localidad que, si fuera preciso, en lo que respecta a la disponibilidad espacios o dependencias físicas, colabore con vistas a dicha apertura.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Améscoa Baja

Q23/925

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una instancia relativa a la inexistencia de puestos de trabajo con perfil bilingüe o a su valoración como mérito en la plantilla orgánica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

Q22/1228

En relación con la falta de oferta de grupos en euskera en la escuela municipal de música de Ansoáin/Antsoain y la consiguiente necesidad de tener que acudir a otros centros para recibir la formación musical en dicha lengua:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de cara al futuro, a fin de visibilizar la posibilidad de que los ciudadanos pueden acceder a la formación musical en euskera, se incorpore en el formulario de inscripción en la escuela municipal de música de Ansoáin/Antsoain una casilla de elección de la lengua en que desea recibir la formación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q23/118

En relación con la imposibilidad de que personas con conocimiento de euskera y aspirantes a la contratación en el puesto de Educador Infantil del Ayuntamiento de Barañáin/Barañain concurren a sendos procesos selectivos, convocados para la provisión de necesidades en las escuelas municipales Barañáin I (donde se imparte enseñanza en euskera) y Barañáin II (donde se imparte enseñanza en castellano).

- Recomendar al Ayuntamiento de que, si opta por convocar de forma separada puestos de trabajo de Educador Infantil en euskera y en castellano, las pruebas selectivas no se celebren simultáneamente, a fin de posibilitar la concurrencia de los aspirantes con capacitación para optar a unas y otras plazas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Galar

Q23/650

En relación con la falta de personal con perfil bilingüe en la plantilla orgánica del Ayuntamiento y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Garralda

Q23/58

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de la modificación de las bases de una convocatoria de empleo público para que el conocimiento de euskera sea considerado un requisito o valorado como un mérito:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos

Q23/602

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendigorria

Q23/658

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la falta de personal con perfil bilingüe en la plantilla orgánica del Ayuntamiento de Mendigorria y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia

Q23/772

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la plantilla orgánica:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Oteiza

Q23/514

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe o valoración del euskera como mérito:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar al que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/443

En relación con la falta de oferta de grupos en euskera en la actividad de pelota organizada por Coworkids:

- Sugerir al Ayuntamiento que, tanto en la página web del programa Coworkids, como en los posibles folletos informativos que se realicen, así como en el teléfono donde se realizan las inscripciones, se publicite e informe de la posibilidad de realizar las diferentes actividades tanto en castellano como en euskera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza

Q23/164

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia de puestos de trabajo con perfil bilingüe en la plantilla orgánica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q23/73

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la escasez de puestos en la plantilla orgánica del Ayuntamiento de Tafalla con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q23/464

En relación con la falta de oferta de grupos en euskera en la Escuela de Música del Valle de Egüés/Eguesibar y en el polideportivo municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 25 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera en el municipio, realizar los estudios y dar los pasos precisos para asegurar que se puede recibir formación en euskera en la escuela municipal de música.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera en el municipio, poder atender la eventual demanda de actividades deportivas en euskera en el polideportivo municipal.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Yerri/ Deierrri

Q23/898

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la falta de personal con perfil bilingüe en la plantilla orgánica y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villatuerta.

Q23/821

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la falta de personal con perfil bilingüe en la plantilla orgánica y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

A la Agrupación de Servicios Administrativos Valdemañeru

Q22/1340

En relación con la falta de personal con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito.

- Recomendar a la Agrupación que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés

Q23/149

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe o su valoración como mérito.

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe

Q23/579

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe o su valoración como mérito:

- Recordar a la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.
- Recomendar a la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra

Q23/688

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe o su valoración como mérito:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.
- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Pendiente de respuesta.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi

Q23/107

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña

Q23/50

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier

Q23/809

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la plantilla orgánica:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes que le formulen.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués.

Q23/120

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia en la plantilla orgánica de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar a la Mancomunidad que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.

Aceptada.

Al Consorcio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra

Q22/965

En relación con la falta de personal con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y la falta de valoración del conocimiento de euskera como mérito:

- Recomendar al Consorcio que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Aceptada.

10.2.11. Extranjería.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/893

En relación con la identificación realizada a dos jóvenes y la citación para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras:

- Recomendar al Departamento, que compruebe y, en su caso, asegure que, en citaciones análogas a las referidas en la queja, de comparecencia ante la Brigada de Extranjería, en las que intervenga la Policía Foral de Navarra, no aparezca la

advertencia de detención realizada en los casos analizados, por no apreciarse fundamento para ello.

Aceptada.

10.2.12. Función pública.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/43

En relación con los justificantes para permisos retribuidos por ausencia al trabajo por acompañamiento de familiares a consultas médicas que se le exigen:

- Recomendar al Departamento que, a efectos del permiso retribuido por acompañamiento de familiares para la asistencia sanitaria, no exija a su personal funcionario que en los justificantes expedidos por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea conste la identidad de los acompañantes.
- Sugerir al Departamento que, en el caso de que considere necesaria la identificación de la persona acompañante en dichos justificantes, inicie las acciones oportunas con el Departamento de Salud para la modificación del actual Protocolo vigente de solicitud, emisión y contenido de justificantes de asistencia sanitaria.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q22/1292

En relación con la reducción del complemento de puesto directivo docente debido a la reducción de jornada por cuidado de hijo menor:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q23/126

En relación con la resolución anticipada de un contrato docente que se adjudicó al autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato docente al que se refiere la queja, considerando que no cabía establecerse periodo de prueba, con los efectos que de ello se deriven respecto a dicho contrato y a la situación del interesado en las listas de contratación correspondientes.

No aceptada.

Q23/133

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo al disfrute por el personal docente del permiso por asuntos particulares.

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/308

- Recomendar al Departamento que realice actuaciones para implantar medidas que propicien la desconexión digital y de atención a las tareas propias del puesto de trabajo durante el tiempo de descanso del personal.

Aceptada.

Q23/607

En relación con el procedimiento para la designación interina, de forma temporal, del empleo de subinspector/a de la Policía Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para evitar que el procedimiento objeto de controversia se utilice para cubrir plazas vacantes que deberían ser cubiertas mediante los sistemas ordinarios de provisión previstos en el artículo 5.1 del Decreto Foral 57/2002, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de provisión de puestos de trabajo en la Policía Foral de Navarra.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q23/275

En relación con la falta de contestación del Departamento a la denuncia presentada frente a la directora de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

- Recomendar al Departamento que resuelva expresamente sobre la denuncia formulada por la autora de la queja, considerando que el escrito que se le remitió no es suficiente a tal efecto.

Aceptada.

Q23/365

En relación con la tramitación del decreto foral por el que se regula la prestación del servicio a distancia mediante la modalidad de teletrabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento que debe adoptar medidas para implantar el teletrabajo, sin perjuicio de la garantía de la necesaria atención presencial a los ciudadanos; y recomendarle que impulse la aprobación de la norma reguladora correspondiente.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q22/1259

En relación con el calendario de trabajo asignado a grupo de enfermeras del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento en relación con la queja presentada por un colectivo de enfermeras del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias con jornada a tiempo parcial, por una posible discriminación respecto a otro personal en la determinación de los calendarios de trabajo, que aborde con las trabajadoras o con la representación del personal la cuestión suscitada, buscando una solución que concilie del mejor modo los derechos e intereses de todas las afectadas.
- Recomendar al Departamento que, en la asignación de los calendarios, se vele por que el tiempo de duración de la jornada (jornada parcial o jornada completa) no sea un factor relevante a la hora de la distribución de cargas entre el personal en aspectos tales como el trabajo en fines de semana, en días festivos, en la determinación de libranzas u otros afines de la relación de servicio.

No aceptada.

Q22/1267

En relación con la falta de cumplimiento del compromiso de reestructurar la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Salud Laboral y de reconocer a la autora de la queja una mejora retributiva:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que, dentro del marco del Plan de Acción de Salud Laboral 2022-2025, tenga lugar la reestructuración de la sección de riesgos laborales del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/46

En relación con el incumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, se convoque el Comité de Seguimiento de la repercusión de sobrecarga laboral y sus efectos en la salud de los facultativos (“Grupo de Trabajo de Sobrecarga Laboral”), así como que el órgano citado funcione con la continuidad y periodicidad que es propia de su función, para abordar y procurar mejorar la problemática referida.

Aceptada.

Q23/54

En relación con la falta de reconocimiento del pago de los días festivos especiales de Navidad al personal que trabaja por turnos en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, en colaboración con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se aceleren en todo lo posible las gestiones tendentes a la extensión del módulo de días festivos especiales a todo el personal que trabaje en turnos ordinarios.

Aceptada.

Q23/127

En relación con la extinción de una situación especial en activo que le permitía a la autora de la queja ocupar temporalmente, en promoción, puestos de Enfermera:

- Recomendar al Departamento que revoque la resolución que declara extinguida la situación especial en activo (promoción temporal) de la interesada y, en consecuencia, que le permita continuar desempeñando el puesto de Enfermera, al no considerar que haber obtenido una plaza de régimen laboral a tiempo parcial en su puesto de origen determine la extinción.

No aceptada.

Q23/135, Q23/136, Q23/142 y Q23/143

En relación con la denegación sistemática de los permisos sin sueldo al personal de enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que promueva medidas tendentes a corregir la carencia de personal de enfermería a que se alude, determinante de la negativa a conceder los permisos sin sueldos tanto en garantía del buen funcionamiento del servicio, como de los derechos que la normativa reconoce al personal que lo presta.

Aceptada.

Q23/139

En relación con la falta de contestación del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra a una instancia presentada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/466

En relación con la eventual discriminación del personal administrativo de los Centro de Salud Mental por no aplicárseles un complemento retributivo al que sí tendría derecho el personal administrativo de los equipos de Atención Primaria; así como la falta de formación específica:

- Sugerir al Departamento que, bien sea por sí mismo o con la cooperación del Departamento de Interior, Función Pública e Interior, adopte las medidas precisas para que, por los motivos expuestos, el personal de los centros de Salud Mental tenga

derecho al complemento retributivo que la Ley Foral 11/2023, de 29 de marzo, por la que se modifica la Ley Foral 11/1992 de 29 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, reconoció al personal administrativo de los equipos de Atención Primaria.

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta las funciones atribuidas actualmente al personal administrativo de los centros de Salud Mental, se adopten las medidas necesarias para impartirle una formación continua, específica y adecuada para el ejercicio de dichas funciones.

No aceptada.

Q23/966

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada frente a la denegación de reconocimiento de servicios prestados:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada planteados por la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, transcurrido el plazo máximo legalmente previsto para ello, resuelva el recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja lo antes posible.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/965

En relación con el diferente trato que recibe el colectivo de cuidadores del Centro San José con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C.

- Sugerir a ambos departamentos que adopten las medidas precisas para que el personal cuidador adscrito al primero de los citados órganos administrativos sea encuadrado en el grupo C, tal y como ocurrió con el entonces personal cuidador adscrito al Departamento de Educación.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q23/35

En relación con el trato retributivo dado al colectivo de educadoras de los centros de atención a la salud sexual y reproductiva de Navarra (puesto de trabajo de Técnico de Grado Medio-Educador Sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea):

- Sugerir a ambos departamentos que revisen el complemento específico atribuido al colectivo de educadoras de los centros de atención a la salud sexual y reproductiva de Navarra (puesto de Técnico de Grado Medio-Educador Sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) y, si así procede, se incremente y equipare al de otros colectivos que, por nivel funcional y naturaleza de las funciones o disponibilidad, pueden considerarse afines.

No aceptada.

Q23/161

En relación con la situación en que, tras el traspaso de funciones y servicios en materia de sanidad penitenciaria desde la Administración General del Estado a la Administración Foral, ha quedado una auxiliar de enfermería con plaza en el Centro Penitenciario de Pamplona/Iruña:

- Sugerir a ambos departamentos que, en la medida en que la situación generada a la interesada deriva de un traspaso de competencias entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que puede tener efectos perjudiciales para ella en su ámbito personal, profesional o familiar, en el marco de las relaciones con la Administración General del Estado, se estudie la

posibilidad de articular alguna solución que le permita recuperar su condición de funcionaria de aquélla.

Aceptada.

Al Departamento de Salud, al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Q22/1342

En relación con la imposibilidad por parte de un médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de dejar de recibir o, por lo menos, de identificar como “correo no deseado” los correos electrónicos que, no teniendo relación con su labor profesional, se le remiten por parte de sindicatos y Departamentos del Gobierno de Navarra a su cuenta de correo corporativo:

- Recomendar que, a fin de evitar que las comunicaciones masivas no deseadas y no vinculadas con el desempeño de su actividad profesional entorpezcan la gestión del correo institucional del interesado y del resto de empleados públicos, se adopten las medidas especificadas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

Q23/931

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a las retribuciones que percibe la Secretaria:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que dé respuesta a la instancia presentada por el interesado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q23/226

En relación con la denegación a un Policía Municipal de varios días de vacaciones solicitados, por necesidades del servicio:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar la continuidad de un servicio policial de calidad durante todos los días del año, revisando para ello, si fuese necesario, el tamaño de su plantilla, y para posibilitar el disfrute en mayor grado del derecho a las vacaciones de los policías municipales en el periodo estival.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte

Q22/1428

En relación con la falta de contestación a un recurso frente a la Resolución relativa a la rescisión del contrato de la autora de la queja como secretaria:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de reposición de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/130

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a las condiciones laborales como auxiliar de funcionamiento de instalaciones municipales:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación, en el sentido que proceda, a los escritos presentados por los ciudadanos y, habiendo superado el plazo para dictar resolución expresa, que conteste a los escritos presentados por el autor de la queja.

Aceptada.

Q23/214

En relación con la falta de contestación a una solicitud de reubicación del puesto de trabajo como educadora infantil:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en este caso, de tramitar y resolver la solicitud de reubicación de la interesada.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

Q20/450

En relación con la denegación de los permisos de medidas de reparto de empleo a personal encuadrado en niveles A y B por falta de personal sustituto:

- Sugerir a la Universidad que, a fin de posibilitar que la interesada disfrute de los permisos previstos en el Decreto Foral 39/2014, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas de reparto del empleo en las Administraciones públicas de Navarra, estudie la posibilidad de adoptar medidas alternativas a las adoptadas hasta ahora a la hora de encontrar personas que puedan sustituirla durante dichos permisos.

Aceptada.

10.2.13. Funcionamiento de las entidades locales.

Al Ayuntamiento de Cadreita

Q23/1026

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de baja del padrón municipal de varias personas que constan empadronadas en la vivienda en la que reside el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)

Q23/158

En relación con el requerimiento de los originales de unos documentos para la práctica de la inscripción en el padrón de Noáin, de unos menores que estaban inscritos en el padrón de Burlada/Burlata:

- Sugerir al Ayuntamiento que, por los motivos expuestos anteriormente, con base a la documentación obrante en poder de la interesada y, en su caso, de su declaración responsable mediante el anexo I de la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, proceda a la inscripción de sus dos hijos menores en el padrón municipal de la localidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO23/2

En relación con las dificultades o trabas que encuentran para empadronarse personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en relación con el empadronamiento de personas en situaciones de exclusión que carecen de vivienda o residen en infraviviendas, o que padecen vetos o condicionamientos indebidos por parte las personas propietarias de viviendas o habitaciones alquiladas, que:
 - a) Procure alternativas para los casos en que dichos propietarios impidan o condicionen indebidamente el empadronamiento de personas, con vistas a favorecer este y a reflejar la realidad residencial, siendo proactivo en la utilización de la denominada “alta de oficio”, sin perjuicio de la correspondiente comprobación municipal.
 - b) En su ámbito interno, y sin perjuicio de buscar también la coordinación con otras entidades, trabaje en la elaboración de unos criterios o parámetros generales para proceder al empadronamiento en situaciones especiales, en casos de personas sin vivienda o en infraviviendas, procurando la coherencia y la no discriminación en la toma de decisiones, contando para ello con la participación de las entidades sociales que atienden a personas en exclusión. Y que, en casos que puedan resultar dudosos, se resuelva a favor del empadronamiento de los interesados, con vistas a procurar garantizar sus derechos.
 - c) Valore adoptar medidas para procurar contar con un mayor grado de documentación y registro de las situaciones referidas (demandas de empadronamiento, negativas, constancia de impedimentos de las personas propietarias, utilización de vías alternativas al empadronamiento con autorización de las mismas, etcétera) y que, en todo caso, las denegaciones, de producirse, se formalicen expresamente, por escrito y con indicación a los interesados de las vías impugnatorias correspondientes.

Aceptada.

10.2.14. Hacienda pública.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q22/1345

En relación con una inconsistencia del programa de ayuda para declaraciones tributarias, la cual ocasionó que Hacienda Tributaria de Navarra no realizase el cargo de la deuda tributaria en la cuenta que la sociedad había facilitado al efecto:

- Recomendar al Departamento que, dado que la entidad representada por la interesada presentó la declaración dentro del plazo previsto para ello, pero por un error en el programa ayuda no se registró en el sistema la opción señalada para el pago, deje sin efecto la providencia de apremio y el resto de actuaciones ejecutivas derivadas del supuesto pago extemporáneo del impuesto.
- Sugerir al Departamento que, a fin de aumentar la seguridad jurídica de los contribuyentes, siguiendo los modelos análogos utilizados por otras Administraciones tributarias, modifique el modelo 220 para que éste contemple no solamente el resultado de la declaración, sino también la opción de pago seleccionada por el contribuyente en el momento de efectuar la declaración.

Aceptada.

Q23/337

En relación con la falta de contestación a una solicitud de inclusión de una deducción en la propuesta de declaración correspondiente al año 2022.

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/376

En relación con la denegación del servicio de asistencia para la realizar la declaración del IRPF.

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

No aceptada.

Q23/429

En relación con la valoración catastral de una finca con casa de campo:

- Recomendar al Departamento que tramite y resuelva con celeridad el recurso de alzada presentado por la autora de la queja.
- Sugerir al Departamento que se revise la valoración catastral del bien inmueble al que se refiere la queja, de forma que se procure una valoración actualizada y se consideren los elementos que aporta la interesada y, en particular, la tasación practicada.

Aceptada.

Q23/439

En relación con la denegación del servicio de asistencia para realizar la declaración del IRPF.

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que la interesada sea asistida presencialmente por el personal de la Hacienda Foral de Navarra en la elaboración de su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

No aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/460

En relación con la falta de reconocimiento en el IRPF de la deducción por inversiones en mejoras energéticas en vivienda habitual:

- Sugerir a ambos Departamentos que adopten las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas.

Aceptada.

Q23/505

En relación con la falta de reconocimiento en el IRPF de la deducción por obras de mejora de la eficiencia energética de su vivienda.

- Sugerir a ambos Departamentos que adopten las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q22/959

En relación con la demora en el cumplimiento de una decisión del Tribunal Administrativo de Navarra relativa a la devolución de la cantidad abonada en concepto de Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la decisión del Tribunal Administrativo de Navarra se dictó hace más de un año, adopte las medidas precisas para darle cumplimiento en la mayor brevedad posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Oteiza

Q22/1348

En relación con la falta de tramitación de una solicitud de rectificación catastral:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar y resolver expresamente sobre la solicitud de rectificación catastral instada por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/19

En relación con la falta de conocimiento de una sanción y posterior providencia de apremio, por haberse realizado las notificaciones en una dirección incorrecta:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si el interesado, tal y como afirma en su escrito de queja, en el momento en que tuvieron lugar los hechos denunciados y se cursaron las correspondientes notificaciones, estaba empadronado en Zizur Mayor/Zizur Nagusia, y, en caso de comprobar que no lo estaba, deje sin efecto la sanción impuesta, procediendo a la devolución del importe embargado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q22/1330

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición presentado hace casi cuatro años ante la liquidación del impuesto municipal de plusvalía:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de resolver en tiempo y forma los recursos planteados por los interesados y, en este caso, vencido el plazo máximo legal por un amplio margen, que debe proceder con celeridad a dictar resolución respecto del recurso de reposición interpuesto por el autor de la queja frente a la plusvalía municipal.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Izagaondoa

Q23/257

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de copia de una documentación referente a la modificación del catastro que habría sido obligado a firmar por el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zúñiga

Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391 y Q22/1407

En relación con los diferentes importes en concepto de contribución territorial y del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras según el sujeto pasivo de los mismos esté o no empadronado en Zúñiga:

- Recordar al Ayuntamiento que, a la hora de ejercer sus competencias en materia tributaria, debe respetar los artículos 9.3, 14 y 31 de la Constitución.
- Recomendar al Ayuntamiento que, siendo contrarios a la Constitución y a la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, deje sin efecto los acuerdos en materia tributaria adoptados por el Pleno del Ayuntamiento el 29 de octubre de 2021, de tal modo que la circunstancia de la residencia en el municipio no sea relevante a efectos de la aplicación de la contribución territorial y del impuesto de construcciones, instalaciones y obras.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Mairaga

Q23/1087

En relación con la excesiva facturación de consumo de agua y con la atención recibida de la Mancomunidad de Mairaga a este respecto:

- Sugerir a la Mancomunidad que adopte las medidas precisas para verificar que el contador sustituido funcionaba correctamente, así como que no existen fugas en las conducciones de agua respecto de la que pueda ser responsable.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra

Q23/442

En relación con falta de contestación de la Mancomunidad a una solicitud de devolución de las tasas de basura abonadas por el propietario de un almacén agrícola situado en un polígono industrial:

- Recordar a la Mancomunidad su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía, y recomendar que, si no lo ha hecho ya, resuelva el escrito presentado por el interesado.
- Sugerir a la Mancomunidad que aplique la bonificación de la tarifa que reclama el interesado en los años 2022 y 2023, en la medida en que se acredite la distancia del contenedor superior a 500 metros.

Aceptada.

10.2.15. Medio ambiente.

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

Q22/1054

En relación con la autorización de la modificación de un proyecto de explotación de una cantera de ofita ubicada en la localidad de Almandoz:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, en la medida en que, de conformidad con el artículo 3 Real Decreto 2857/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General para el Régimen de la Minería, existen distintos elementos limitantes de la actividad minera en sus inmediaciones, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la Resolución 79/2022, de 26 de julio, de la Directora General de Industria, Energía y Proyectos Estratégicos S4, por la que se autoriza la modificación del proyecto de explotación del frente de ofita de la cantera Arritxuri 33061 en la localidad de Almandoz.
- Recomendar al Departamento que revise la situación de la actual explotación minera y exija a la empresa encargada de la misma la adopción de las medidas precisas para que dicha explotación deje de causar molestias y daños y perjuicios a los vecinos de Almandoz.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q23/317

En relación con la demolición de la presa del Molino Nuevo de Gastiain (Valle de Lana)/Acedo (Valle de La Berrueza):

- Sugerir al Departamento que, en supuestos similares en el futuro, tenga en cuenta la opinión de los municipios especialmente afectados por una medida antes de informar a favor de la misma.
- Sugerir al Departamento que, a fin de evitar los perjuicios que se habrían causado con ocasión de una actuación similar en el pasado, supervise que el promotor del proyecto

y el personal que éste contrate para llevarlo a término cumple efectivamente con las condiciones previstas en la autorización y, como consecuencia de ello, con las medidas fijadas por el Departamento en el informe que evacuó a raíz de la solicitud de dicha autorización.

Aceptada.

Q23/335

En relación con la falta de entrega de determinada documentación sobre la tenencia y manejo de la fauna en Navarra.

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

Aceptada.

Q23/341

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación sobre una actuación referente a la retirada de un nido de cigüeña existente en una iglesia de Olite:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

Aceptada.

Q23/756

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a la actuación de una asociación protectora de animales:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos y recomendar que, si no lo ha hecho ya, proceda a dar contestación al escrito presentado por el autor de la queja.

Aceptada.

Q23/803

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre una tala de árboles:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q23/309

En relación con la inactividad de la Policía Foral ante una denuncia relativa a las molestias que sufren los vecinos de una comunidad causadas por una sociedad gastronómica ubicada en los bajos del inmueble:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las denuncias e informar a sus autores de las actuaciones que deriven de aquéllas.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/274

En relación con falta de creación de un Ente Público de Residuos de Navarra y la falta de puesta en marcha del sistema complementario de Depósito, Devolución y Retorno:

- Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, a fin de cumplir con lo previsto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad, adopte las medidas precisas para que se cree el Ente Público de Residuos de Navarra en el plazo más breve posible.
- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, a fin de cumplir la obligación derivada de la combinación del artículo 26.5 y de la Disposición

Adicional Cuarta de la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad, adopte las medidas precisas para que, en el plazo más breve posible, se puedan complementar los estudios técnicos y experiencias demostrativas del sistema de Deposito, Devolución y Retorno y publicar sus resultados.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, al Departamento de Cohesión Territorial, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

AO23/12

En relación con la falta de concesión de unas ayudas anunciadas para costear los daños sufridos en municipios navarros por los incendios acaecidos en junio de 2022.

- Sugerir a los Departamentos que, sin perjuicio de la coordinación y la colaboración precisas, agilicen en todo lo posible la adopción de las medidas y ayudas que correspondan en relación con los incendios acaecidos en verano de 2022 en diversas localidades de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Allo

Q23/72

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de realización de una inspección al establecimiento ubicado en la planta baja del inmueble donde residen:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ayegui

Q23/841

En relación con las molestias por ruido que han sufrido en sus domicilios los vecinos de Ayegui durante las fiestas de la juventud y las fiestas patronales de la localidad, hasta las 7 de la mañana

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de las diferentes actividades que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto, y compatibilizándolo con el derecho al disfrute de las mismas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q22/1248

En relación con las molestias que causa a los vecinos la existencia de un transformador eléctrico ubicado en las inmediaciones de la comunidad de propietarios:

- Sugerir al Ayuntamiento que, atendiendo a las circunstancias y a la pasividad de la compañía eléctrica ante las reiteradas quejas de la comunidad de propietarios en relación con la cuestión objeto de la queja, realice un seguimiento del caso y, llegado el caso, adopte las medidas correspondientes, protegiendo el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos.

Aceptada.

Q22/1419

En relación con las molestias ocasionadas por la reproducción de música navideña en la calle donde reside la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su domicilio, incluidos los provenientes de actividades promovidas por el propio

municipio, como la instalación en la vía pública de la música navideña a la que se alude en la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q20/506

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a las molestias que ocasiona una colonia felina existente en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos, y, en este caso, de responder las solicitudes del autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

Q22/1335

En relación con las molestias que sufren los vecinos de Agorreta por los usuarios de una vivienda turística de alta capacidad:

- Recordar el Ayuntamiento su deber legal de responder en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por los ruidos y molestias generados por una vivienda turística de alta capacidad.
- Recomendar al Ayuntamiento de que, bien sea por sí mismo o con la colaboración de otras Administraciones, adopte las medidas precisas para que los ruidos y molestias cesen.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lekunberri

Q23/314

En relación con la contaminación acústica que sufre la autora de la queja en su domicilio, procedente de un bar situado en los bajos del edificio:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido procedente del local denunciado, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas al efecto. En particular, podría ser adecuada una medición sonora en el horario de especial afección para los vecinos.

Aceptada.

Q23/985

En relación con las molestias que los conciertos nocturnos celebrados en la plaza de Lekunberri ocasionan a los vecinos durante las fiestas de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de los conciertos que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto, entre las que podría ser un cambio de ubicación de los mismos o la determinación de un horario menos prolongado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Monreal-Elo

Q22/1364

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las molestias ocasionadas por los ladridos de los perros de una vecina:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido causado por los ladridos de unos perros propiedad de una vecina.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para solucionar el problema de contaminación acústica sufrido por los interesados, pudiendo para ello adoptar las medidas enunciadas en el requerimiento ya realizado a la propietaria de los perros u cualesquiera otras, como las previstas en la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/40

En relación con la inacción del Ayuntamiento ante las molestias que los olores procedentes de un restaurante estarían causando a las viviendas ubicadas sobre él:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal y constitucional de proteger con eficacia los derechos de la ciudadana afectada por los olores producidos por un restaurante ubicado en los bajos del edificio en el que residen.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para verificar que el restaurante cumple con las condiciones impuestas para el mantenimiento de su actividad en las condiciones adecuadas para ello.

Aceptada.

Q23/153

En relación con las molestias que ocasiona a los vecinos la terraza de un negocio de hostelería situado en los bajos del edificio donde residen:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada la información pública solicitada en su escrito de 20 de junio de 2022.

Aceptada.

Q23/266

En relación con las molestias que las barracas de San Fermín ocasionan al interesado, un vecino que reside en una vivienda próxima al lugar dónde aquéllas se instalan desde hace años:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de distribuir más equitativamente las cargas y beneficios derivados de ellas, estudie la posibilidad de que la ubicación de las barracas de San Fermín rote cada cierto tiempo entre lugares de la ciudad que reúnan los requisitos necesarios para albergarlas de forma idónea.

No aceptada.

Q23/566

En relación con las molestias de ruido y suciedad que sufren los vecinos de la plaza Navarrería:

- Recomendar al Ayuntamiento que profundice en la adopción de las medidas necesarias para acabar con las molestias de ruido y suciedad que sufre el vecindario de la calle y plaza de Navarrería.

Aceptada.

Q23/655

En relación con la ejecución de unas obras y el ejercicio de actividades en un local, a pesar de la declaración de caducidad de las licencias de obras:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y sus peticiones de acceso a información territorial y urbanística.
- Recomendar al Ayuntamiento que, por incumplimiento de los términos en que fueron concedidas, adopte las medidas precisas para incoar y tramitar en tiempo y forma un nuevo expediente de declaración de caducidad de las licencias concedidas mediante la Resolución de la Concejalía Delegada de Urbanismo, Vivienda y Sanidad de 17 de diciembre de 2020.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de evitar situaciones análogas a la presente, adopte las medidas precisas para que, en el supuesto de que se vuelvan a solicitar y conceder las licencias objeto de controversia, se vele por el cumplimiento estricto del condicionado de las mismas.

Aceptada.

Q23/667

En relación con las molestias que sufren los vecinos de la calle Estafeta ante el incumplimiento de los aforos en los locales situados en las inmediaciones:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para procurar resolver o minimizar la problemática de ocupación excesiva de la vía pública o aglomeración junto a sus viviendas que denuncian los vecinos representados por la autora de la queja; y, en este marco, recomendar que se inspeccione lo actuado por los locales de hostelería situados en las inmediaciones, a los que se hace referencia en la queja, en cuanto a un posible incumplimiento de las reglas de funcionamiento debidas.

Aceptada.

Q23/710

En relación con molestias que sufre en su domicilio derivadas del ruido procedente de un local ubicado en las proximidades:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas realmente efectivas para que cesen los ruidos excesivos provenientes del local de hostelería al que se refiere la queja, que alteran el derecho de las y los vecinos al descanso.

Aceptada.

Q23/768

En relación con las molestias de ruido y suciedad que sufre el vecindario de la plaza de Navarrería.

- Recomendar al Ayuntamiento que profundice en la adopción de las medidas necesarias para acabar con las molestias de ruido y suciedad que sufre el vecindario de la calle y plaza de Navarrería.

Aceptada.

Q23/804

En relación con las molestias que genera a los vecinos de un inmueble el elevado número de contenedores colocados frente al mismo:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de aumentar la frecuencia con la que se limpia la acera en que se ubican los contenedores de la calle donde reside la interesada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta-Azkoien

Q23/555

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las molestias que está causando el ruido producido por una máquina instalada en el garaje de un vecino:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con el aparato aspirador objeto de controversia en funcionamiento, lleve a cabo sendas sonometrías en los domicilios de los autores de

la queja y, en caso de registrarse un nivel de ruido superior a lo normativamente permitido, se adopten las medidas precisas para corregir la situación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ribaforada

Q23/758

En relación con las molestias que genera al vecindario de la calle Mayor la instalación de barracas durante las fiestas patronales y del mercado que se celebra semanalmente:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la instalación de barracas y otras instalaciones de feria en la calle Mayor, en la que residiría un número relevante de personas mayores, estudie y valore la alternativa de ubicación que se propone en la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en todo caso, especialmente si el emplazamiento de las instalaciones se mantiene en las proximidades de viviendas, adopte medidas limitativas y vele por su cumplimiento efectivo, en cuestiones tales como el nivel de las emisiones y su horario, la ocupación del espacio público sin comprometer la accesibilidad a las viviendas y la garantía de una limpieza adecuada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q23/53

En relación con la contaminación acústica que sufre el autor de la queja en su vivienda a causa de la actividad de un bar:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para comprobar si la actividad del establecimiento objeto de la queja se desarrolla de conformidad con las condiciones y límites previstos en el Decreto Foral 201/2002, de 23 de septiembre, por el que se regula el horario general de espectáculos públicos y actividades recreativas, el Decreto Foral 202/2002, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el catálogo de establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas y se regulan los registros de empresas y locales, y el Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas, debiéndose adoptar las medidas sancionadoras y correctoras necesarias en caso de comprobar que no lo hace.

No aceptada.

Q23/112

En relación con el incumplimiento por varios establecimientos de hostelería de la Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y barras:

- Sugerir al Ayuntamiento que examine si la instalación de los veladores citados se adapta a lo exigido en la Ordenanza Municipal reguladora de la instalación de terrazas, veladores y barras mostrador en espacios de dominio público y/o uso público de Tudela y, en caso de no hacerlo, adopte las medidas precisas para que lo haga.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ultzama

Q23/606

En relación con las molestias de ruido que una fiesta autorizada por el Ayuntamiento de Ultzama ha ocasionado a los usuarios de un establecimiento hotelero:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de cara al futuro, adopte las medidas precisas para evitar que la celebración de fiestas en la localidad pueda directa o indirectamente causar perjuicios a los vecinos y a los negocios de la misma.

- Sugerir al Ayuntamiento que, ante la existencia indiciaria de incumplimientos de lo previsto en la autorización concedida, se investigue si se cumplió íntegramente las condiciones previstas en aquella.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villafranca

Q23/929

En relación con las molestias de ruidos y los desperfectos en la vía pública ocasionados por los camiones de gran tonelaje que transitan por una calle del municipio:

- Sugerir al Ayuntamiento que, teniendo en cuenta las características del entorno en que se encuentra ubicado, proponga al supermercado objeto de controversia que el reparto de suministros se realice con vehículos de menor dimensión que los actualmente utilizados.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar que los camiones que reparten los suministros al supermercado objeto de controversia cumplen las limitaciones horarias establecidas en la autorización concedida para que puedan circular por la calle donde reside la interesada.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q22/1213

En relación con las molestias de ruidos y olores que sufren vecinos y vecinas procedentes de las instalaciones deportivas Martiket.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido y los olores derivados de la actividad de las instalaciones deportivas Martiket.
- Recomendar al Ayuntamiento, especialmente de cara al verano, la adopción de las medidas precisas para garantizar un equilibrio entre el ocio y disfrute de los usuarios de las instalaciones deportivas Martiket y los derechos de los residentes de la urbanización colindante con dichas instalaciones.

Aceptada.

Al Concejo de Gerendiain

Q22/924

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa a la regularización de la delegación de competencias del Ayuntamiento de Ultzama en el Concejo:

- Recordar al Concejo su deber legal de resolver en tiempo y forma las peticiones de información pública de la ciudadanía.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Ribera

Q23/726

En relación con el estado de los contenedores de basuras en una calle de Corella y la escasez de contenedores de materia orgánica en el municipio:

- Sugerir a la Mancomunidad que, dado que existen quejas de los ciudadanos de Corella al respecto, adopte las medidas precisas para mejorar la prestación del servicio de recogida y tratamiento de residuos en dicha localidad, particularmente en

lo que se refiere al estado de los contenedores y a la insuficiencia de contenedores de materia orgánica.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q23/170

En relación con el ruido que soporta el autor de la queja en su domicilio generado por el servicio de recogida de residuos en horario nocturno:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos que residen en zonas residenciales afectados por el ruido que genera la prestación de madrugada del servicio de recogida de residuos, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.
- Sugerir a la Mancomunidad que, en la medida en que sea posible, dado el carácter flexible de los horarios de funcionamiento del servicio de recogida de residuos, adopte las medidas necesarias para asegurar que la recogida de residuos en zonas residenciales no se efectúe de madrugada; y, cuando esto no sea posible, a fin de garantizar una distribución más equitativa de las cargas inherentes a vivir en sociedad, adopte las medidas necesarias para garantizar cierta rotación en cuanto a los horarios de prestación del servicio por unas y otras zonas.

No aceptada.

Q23/216

En relación con la recogida de residuos durante la madrugada en una zona residencial, con el consiguiente impacto que el ruido que genera esta práctica tiene sobre el descanso de los vecinos en dicha zona:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos del autor de la queja, afectado por el ruido que genera la recogida de residuos en horario nocturno en las inmediaciones de su domicilio.
- Sugerir a la Mancomunidad que continúe valorando las distintas posibilidades, como pudiera ser, entre otras, la instalación de contenedores soterrados, con el fin de minorar las molestias que padecen los ciudadanos.

Aceptada.

10.2.16. Memoria Histórica.

Al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera

Q23/833

En relación con la falta de contestación a una instancia presentada ante la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Educación y al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera

Q23/290

En relación con la falta de atención a una solicitud de inclusión en el proyecto educativo “Escuelas con Memoria” de una unidad didáctica sobre los sucesos acaecidos en los Sanfermines de 1978:

- Recordar a ambos departamentos el deber legal de resolver expresamente sobre la petición realizada por la asociación autora de la queja (incorporación de una unidad didáctica sobre los sucesos de Sanfermines de 1978 al proyecto educativo de “Escuelas con Memoria”), y de notificar lo que corresponda a dicha asociación.
- Recomendar a ambos departamentos que se facilite a dicha asociación una copia de la documentación que conste en el expediente administrativo en relación con su petición, incluyendo las actas que reflejen lo actuado y decidido por la Comisión Mixta a la que se alude en los informes.

Pendiente de respuesta.

10.2.17. Obras Públicas.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/810

En relación con el estado en que se encuentran dos carreteras:

- Sugerir al Departamento que examine el estado de las vías NA-6810 y NA-6830 y, en caso de verificar que no es el idóneo, adopte las medidas precisas para corregir la situación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Yesa

Q23/911

En relación con el estado en que se encuentra un camino:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que el mal estado de sus parcelas afecta a la salubridad y seguridad del camino aledaño a la vivienda de la interesada, ordene a los propietarios de aquéllas la ejecución de los trabajos precisos para reparar y conservar sus terrenos en las condiciones de seguridad y salubridad exigibles y, en caso de que dichas ordenes no sean atendidas, ejecute dichos trabajos de forma subsidiaria.

Aceptada.

Al Concejo de Domeño

Q23/134

En relación con la falta de atención a una instancia formulada por unos vecinos relativa al mal estado de una calle:

- Recordar al Concejo su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Concejo que, bien sea por sí mismo o en colaboración con otras Administraciones, adopte las medidas precisas para solucionar el problema relativo al estado del pavimento de la calle Camino de Arboniés de la localidad.

Aceptada.

Al Concejo de Undiano/Undio

Q23/755

En relación con la falta de contestación por parte del Concejo a una instancia presentada solicitando la reparación del camino rural que da acceso a una parcela de su propiedad:

- Recordar al Concejo el deber legal de atender las solicitudes o peticiones que le presenten los ciudadanos o ciudadanas, independientemente del sentido que haya de tener la respuesta.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/156

En relación con un error en un proceso de expropiación forzosa y sus efectos en la declaración del IRPF:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de rectificación de errores materiales, de hecho y aritméticos.
- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública.

Aceptada.

10.2.18. Protección de datos personales.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/1137

En relación con la falta de cancelación de unos antecedentes policiales obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, por los motivos expuestos anteriormente, adopte las medidas precisas para cancelar los antecedentes policiales del interesado objeto de controversia, por no responder su conservación a los fines previstos en el artículo 1 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q22/1174

En relación con la obligación de indicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que motiva la solicitud de una cita médica:

- Recomendar al Departamento, en relación con el funcionamiento de los servicios de admisión en atención primaria, que garantice que sea personal sanitario el que determine el profesional que ha de atender al paciente y con qué urgencia o, cuando menos, que dicho personal, integrándose en tales servicios de admisión, supervise las decisiones que puedan adoptarse.
- Asimismo, recomendar que, en todo caso, para el supuesto de que personal administrativo participe en esta función de los servicios de admisión, se le proporcione la formación en materia sanitaria imprescindible para poder ejercerla en la mejor de las circunstancias, acompañada de los protocolos e instrucciones correspondientes elaborados por personal sanitario del Sistema de Atención Primaria.

No aceptada.

Q22/1251

En relación con la obligación de indicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que motiva la solicitud de una cita médica:

- Recomendar al Departamento que, a fin de garantizar su plena capacitación para, según la información recibida del ciudadano, determinar la prioridad de la cita con otro integrante del Equipo de Atención Primaria, procure a los integrantes del personal de administración de los centros de salud la formación sanitaria idónea para el ejercicio de dicha labor.
- Asimismo, recomendar que, en todo caso, para el supuesto de que personal administrativo participe en esta función de los servicios de admisión, se le proporcione la formación en materia sanitaria imprescindible para poder ejercerla en la mejor de las circunstancias, acompañada de los protocolos e instrucciones correspondientes elaborados por personal sanitario del Sistema de Atención Primaria.

No aceptada.

Q23/77

En relación con diversos aspectos relativos al funcionamiento de los servicios de admisión de Atención Primaria:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el funcionamiento de los servicios de admisión en atención primaria, que garantice que sea personal sanitario el que determine el profesional que ha de atender al paciente y con qué urgencia o, cuando menos, que dicho personal, integrándose en tales servicios de admisión, supervise las decisiones que puedan adoptarse.

- Asimismo, recomendar que, en todo caso, para el supuesto de que personal administrativo participe en esta función de los servicios de admisión, se le proporcione la formación en materia sanitaria imprescindible para poder ejercerla en la mejor de las circunstancias, acompañada de los protocolos e instrucciones correspondientes elaborados por personal sanitario del Sistema de Atención Primaria”.

No aceptada.

10.2.19. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Al Departamento de Salud

Q23/154

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a la atención dispensada por un médico en el centro de salud de Rochapea:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones, quejas y escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/856

En relación con los daños ocasionados a la autora de la queja por el personal médico del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra durante la retirada de una escayola:

- Recomendar al Departamento que, de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, adopte las medidas precisas para iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial en el que examinar lo sucedido y, en su caso, indemnizar a la interesada por los daños y perjuicios ocasionados por la asistencia sanitaria objeto de queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/204

En relación con la tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en el Civivox Condestable durante la participación en un curso:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q23/609

En relación con la tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos tras sufrir una caída en la vía pública:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que formule la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que la interesada formuló la reclamación de responsabilidad patrimonial objeto de controversia hace más de 6 años, la resuelva de manera expresa lo antes posible.

Aceptada.

10.2.20. Sanidad.

Al Departamento de Salud

Q22/761 y 22/1427

En relación con la escasez de personal médico en el centro de salud de Altsasu/Alsasua:

- Recomendar al Departamento que, a fin de garantizar una atención sanitaria de calidad en la zona básica de Altsasu/Alsasua, ahonde en la adopción de las medidas precisas para contar con personal médico suficiente.

Aceptada.

Q22/1236

En relación con la denegación del servicio de transporte sanitario por parte de la empresa adjudicataria al autor de la queja, una vez que el mismo había sido autorizado por el Servicio de Gestión de Prestaciones y Conciertos del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para garantizar debidamente el transporte sanitario a pacientes que, como es el caso objeto de queja, así lo precisen, independientemente de la gestión directa o indirecta del servicio, actuando, si fuera preciso, ante la entidad adjudicataria del mismo.

Aceptada.

Q22/1331 y Q22/1346

En relación con la atención pediátrica en el centro de salud de Altsasu/Alsasua:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación existente en relación con la atención pediátrica en la zona básica de Altsasu/Alsasua, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

No aceptada.

Q22/1375

En relación con la falta de atención psiquiátrica en el centro de salud mental de Tudela:

- Recomendar al Departamento que agilice la adopción de las medidas tendentes a garantizar la atención sanitaria mental en el área de Tudela.
- Sugerir al Departamento que, atendiendo a la naturaleza y circunstancias del tratamiento prescrito a la interesada, la cual manifiesta que le estaría causando unos efectos no deseados, realice un seguimiento más continuado de su situación, siendo para ello citada con la antelación suficiente.

Aceptada.

Q23/1

En relación con las condiciones de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas:

- Sugerir al Departamento que, a la mayor brevedad posible, y con las dotaciones presupuestarias que sean necesarias, se mejoren la situación y las condiciones de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra, en orden a garantizar de la forma más adecuada los derechos de las niñas y niños afectados y de sus familias.

No aceptada.

Q23/27

En relación con la centralización de la atención médica de la comarca de Cinco Villas en la localidad de Lesaka:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación existente en relación con la atención médica en la zona básica de Lesaka, adopte medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, con proximidad y presencialidad.

Aceptada.

Q23/37

En relación con el deseo del autor de la queja de que de su historial clínico se elimine el registro de una atención sanitaria prestada a una persona que, contrariamente a lo que señala dicho registro, no era él:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por la ciudadanía.
- Sugerir al Departamento que, no apreciándose un interés público en su mantenimiento y habiendo ya transcurrido el plazo de 5 años previsto en la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, acceda a la petición del interesado y proceda a la supresión en su historial clínico del informe objeto de controversia.

No aceptada.

Q23/180

En relación con la dispensación de la vacuna del herpes zóster únicamente a las personas nacidas en el año 1958:

- Sugerir al Departamento que, en la medida en que exista disponibilidad presupuestaria en futuros ejercicios económicos, se adopten las medidas precisas para administrar la vacuna contra el herpes zóster a personas nacidas con anterioridad al año 1958.

Aceptada.

Q23/199

En relación con la fijación de los 40 años como edad límite de acceso a los tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, por los motivos ya señalados, adopte las medidas precisas para que las mujeres mayores de 40 años puedan acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, elevando el límite de edad actualmente aplicado.

No aceptada.

Q23/208

En relación con la demora de dos o tres semanas que la autora de la queja ha tenido que soportar para ser atendida por el médico de cabecera en el centro de Salud de Mendillorri, así como la supresión del horario de atención vespertino:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de que durante seis meses no se ha podido completar la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de Mendillorri, lo cual ha ocasionado demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, incluyendo la recuperación del horario de tardes de atención facultativa.

Aceptada.

Q23/268

En relación con la supresión de revisiones de niños sanos en el centro de salud de Sarriguren, y la derivación a urgencias en determinados momentos debido a la alta demanda de citas de niños enfermos:

- Recomendar al Departamento que, en relación con las revisiones ordinarias realizadas por los Servicios de Pediatría durante los primeros años de vida de los menores, procure una atención sustancialmente similar en los distintos centros de salud, adoptando las medidas precisas a tal fin.
- Recomendar al Departamento que, en relación con la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

Aceptada.

Q23/278

En relación con la insuficiente información que se facilitó a una persona que padece sordera, previamente a la realización de una prueba médica:

- Recordar al Departamento el deber de facilitar a todos los ciudadanos la información de forma accesible, comprensible, suficiente y adecuada sobre los procedimientos diagnósticos invasores que se les vayan a realizar, adoptando las medidas específicas que sean necesarias para el caso de personas que padezcan sordera.

Aceptada.

Q23/360

En relación con la falta de contestación a una reclamación relativa a la demora en la obtención de una cita con el servicio de digestivo del Hospital Universitario de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones y sugerencias sobre asistencia sanitaria.

Aceptada.

Q23/362

En relación con la denegación de financiación de un anticoagulante prescrito:

- Sugerir al Departamento que acepte la financiación del tratamiento solicitada por el interesado o, en su defecto, le financie el tratamiento con un medicamento análogo que se administre por vía oral.

No aceptada.

Q23/405

En relación con la demora en realizarle una intervención de rizólisis lumbar por radiofrecuencia:

- Sugerir al Departamento que agilice en todo lo posible la asistencia sanitaria al autor de la queja, con el fin de lograr que remitan los dolores que padece en la espalda desde hace dos años.
- Recomendar al Departamento que cite al interesado con celeridad para practicarle la intervención de rizólisis lumbar por radiofrecuencia que fue pautaada por dos médicos especialistas, al haber transcurrido más de cinco meses desde que fue incluido en la lista de espera.

No aceptada.

Q23/412

En relación con el funcionamiento del centro de salud de la Rochapea:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes en el servicio de atención primaria.

No aceptada.

Q23/477

En relación con la carencia de profesionales médicos en el centro de salud de la Rochapea que provoca un colapso en las citaciones:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación de la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de la Rochapea, que está ocasionando demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

No aceptada.

Q23/594

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja de ser atendida por su médico de cabecera en el centro de salud Tudela-Oeste:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación de la plantilla de profesionales de medicina del Centro de Salud de Tudela-Oeste, que está ocasionando demoras en la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas, que además no siempre son atendidos por el mismo profesional, ahonde en la adopción

de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, incluyendo la recuperación del horario de tardes de atención facultativa.

Aceptada.

Q23/599

En relación con las deficiencias en el diagnóstico y la atención dispensada a las personas que padecen la enfermedad de Lyme:

- Sugerir al Departamento que cree un grupo de trabajo que aborde el estudio de la enfermedad de Lyme, tanto en sus fases de prevención, difusión, diagnóstico y tratamiento, como de atención del paciente crónico o síndrome postLyme, definiendo todas aquellas acciones que se pueden realizar para mejorar la salud de estos pacientes.

No aceptada.

Q23/636

En relación con la carencia de profesionales médicos en el centro de salud de la Rochapea:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación existente en el Centro de Salud de la Rochapea, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

No aceptada.

Q23/805

En relación con la demora en una revisión en el Servicio de Cardiología:

- Sugerir al Departamento que, en la medida en que ya habrían transcurrido más de dos años desde que se realizara la última revisión de la sustitución valvular aórtica practicada al interesado, se le cite para una nueva revisión lo antes posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/825

En relación con la pérdida de asignación del médico de atención primaria del sistema público de salud, tras haber ingresado en una residencia de mayores:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la pérdida de la asignación de médico de atención primaria que tenía la interesada antes de su ingreso en un centro residencial de mayores, y que considere dicha asignación compatible con el servicio médico que pueda prestarse en el centro.

No aceptada.

Q23/860

En relación con la demora en otorgar una cita para realizar rehabilitación pautada por el Servicio de Neurocirugía:

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que el interesado sea citado por la especialidad de rehabilitación en el plazo más breve posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/908

En relación con la demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgar una cita a la autora de la queja para una intervención de cadera

- Recordar al Departamento su deber legal de cumplir con los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, ante el incumplimiento del plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que la interesada sea intervenida quirúrgicamente en el plazo más breve posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/912

En relación con la negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a acceder a una solicitud de cambio de médico:

- Recomendar al Departamento que, con arreglo a lo previsto en el Decreto Foral 244/1994, de 28 de noviembre, por el que se regula el derecho de libre elección de médico general y médico pediatra en atención primaria, se permita al autor de queja ejercer su derecho de elección de médico general, conforme a la tramitación que se deriva de dicha norma, sin impedirlo por la circunstancia de no contigüidad de las zonas de residencia y de adscripción del médico.

Aceptada.

Q23/944

En relación con la atención sanitaria que recibe el autor de la queja en los centros de salud Mental de Mendillorri y San Juan:

- Sugerir al Departamento que tome las medidas necesarias para que se cumpla con el contenido de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, y se tengan especialmente en cuenta las circunstancias personales de los colectivos específicos.
- Sugerir al Departamento que adopte medidas para garantizar la correcta coordinación entre los servicios sanitarios y la atención prestada en los recursos sociosanitarios.
- Recomendar al Departamento que, en el caso analizado, se mejore la atención sanitaria prestada al autor de la queja, dada la especial problemática de salud mental que padece, garantizando la continuidad, periodicidad y coordinación precisas.

Aceptada.

Q23/995

En relación con la falta de acceso a la documentación clínica solicitada por el autor de la queja y la posible vulneración del derecho a la protección de datos sanitarios al remitirla por correo postal ordinario:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a la información obrante en la historia clínica.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para asegurar que la remisión de la información obrante en la historia clínica se hace de forma que quede garantizado que únicamente su titular o las personas por él, o por la ley, autorizadas puedan acceder a la misma.

Aceptada.

Q23/1015

En relación con la demora del Servicio Navarro de Salud en otorgar una cita a la autora de la queja en el Servicio de Medicina Interna:

- Recordar al Departamento su deber legal de respetar los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Aceptada.

Q23/1020

En relación con la incorporación de la vacuna del meningococo b únicamente para los nacidos en 2023:

- Recomendar al Departamento que posibilite que los menores y las menores nacidas antes del 1 de enero de 2023 y que iniciaron antes de dicha fecha la pauta de vacunación frente al meningococo B puedan completarla como prestación pública.

No aceptada.

Q23/1056

En relación con la demora del Servicio Navarro de Salud en otorgar una cita a la autora de la queja en el Servicio de Alergología:

- Recordar al Departamento su deber legal de respetar los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada y recomendar que cite a la autora de la queja a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

AO23/15

En relación con la exclusión en Navarra de la vacunación frente al virus respiratorio sincitial de los bebés menores de seis meses a la fecha de inicio de la temporada de VRS o durante la misma (nacidos a partir de 1 de abril de 2023):

- Recomendar al Departamento que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2023/2024, y no solo a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2023.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Salud

Q22/1307

En relación con el deseo de dos personas internas en el centro Mentalia, en salir del centro:

- Recomendar a ambos departamentos que, en el ámbito de sus respectivas competencias, realicen una evaluación actualizada de la necesidad de atención de las personas autoras de la queja, y que se considere tanto su voluntad de salida del centro en que actualmente se encuentran, como la posible existencia de otros recursos u apoyos más adecuados para su situación.

No aceptada.

10.2.21. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/538

En relación con una actuación policial de la Policía Foral y con la posterior incoación de un expediente sancionador,

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el expediente sancionador incoado frente a la autora de la queja.

Aceptada.

Q23/679

En relación con la actuación de la Policía Foral y posterior redacción de un boletín de denuncia:

- Sugerir al Departamento que no se incoe expediente sancionador frente al autor de la queja y, en caso de haberse incoado ya, se proceda a su archivo.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/921

En relación con la falta de contestación e información de la Policía Foral de Navarra sobre las denuncias presentadas por el acoso continuado de menores en su domicilio:

- Sugerir al Departamento que continúen y, si es preciso, se intensifiquen las actuaciones de investigación o indagación policial relativas a los hechos denunciados por el autor de la queja y padecidos en su domicilio; y que se le mantenga informado y se le aporte la documentación que sustancie tales actuaciones, en su condición de interesado o perjudicado.

Aceptada.

Q22/1341

En relación con la falta de respuesta y de actuación de la Policía Foral de Navarra ante una denuncia de instalación en una calle de Buñuel de un corral de vacas para los festejos taurinos de la localidad:

- Recomendar al Departamento que informe al interesado por escrito de las actuaciones que se hayan llevado a cabo a raíz de las distintas denuncias por él presentadas.

Aceptada.

Q23/147

En relación con la conducta de la Policía Foral de Navarra ante la situación de una persona que fue acusada falsamente de hurto y discriminada por un agente de seguridad de un establecimiento de Tafalla:

- Sugerir al Departamento en relación con la queja planteada por un caso de discriminación basada en el origen de la persona interesada, que, en el ejercicio de su función de información a posibles víctimas de un delito, la Policía Foral de Navarra se abstenga de realizar comentarios o sugerencias que desalienten o desanimen a aquéllas a denunciarlo.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q22/1394

En relación con la falta de contestación del Departamento a una solicitud de información relativa a los protocolos sobre la atención sanitaria y la intimidad en los centros médicos de las personas presas y detenidas:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que resuelva la solicitud de acceso a información pública realizada por la interesada el 27 de septiembre de 2022.

Aceptada.

Q23/800

En relación con atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el personal facultativo que atiende en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, cuando le sea solicitada la permanencia en celda en consulta médica, valore individual y específicamente el caso, considerando que, en el que es objeto de queja, el médico no habría prestado al interesado la atención debida.

No aceptada.

Q23/826

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Falces

Q23/148

En relación con la falta de actuación de la Policía Municipal de Falces ante sus peticiones de restablecimiento de la circulación en la calle donde reside y ante el bloqueo del acceso a su domicilio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejercer sus competencias en ordenación y control del tráfico en las vías urbanas de la localidad, y concretamente el control de los estacionamientos en la calleja del Cierzo, denunciando y sancionando, si procede, las infracciones de la normativa aplicable.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1381

En relación con la práctica de un embargo que trae causa de un expediente sancionador, en el que las notificaciones no se habrían realizado en el domicilio de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y las actuaciones recaudatorias ejecutivas efectuadas, al no haberse notificado las actuaciones en el domicilio de la afectada.

Aceptada.

Q23/7

En relación con la falta de contestación a una solicitud de permiso para poder ejercer una determinada actividad en la vía pública:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/63

En relación con la falta de contestación a una denuncia realizada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/445

En relación con la actuación de dos agentes de policía municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que no incoe expediente sancionador frente al autor de la queja, al no apreciarse indicios de una infracción grave consistente en causar desórdenes públicos con la concurrencia de violencia, amenaza e intimidación.

Aceptada.

Q23/669

En relación con la denegación de una autorización para una *batukada* en una manifestación:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en casos análogos al presente, antes de denegar un acto instrumental y accesorio al derecho de reunión en un lugar de tránsito público, pondere las circunstancias concurrentes y lo deniegue únicamente cuando la denegación resulte proporcional.

Aceptada.

Q23/899

En relación con la incoación de un expediente sancionador, motivado por, supuestamente, causar desórdenes en las vías, espacios o establecimientos públicos generando una alteración grave de la seguridad ciudadana:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador objeto de queja, al no apreciarse la alteración grave de la seguridad ciudadana que requiere el tipo imputado.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q23/522

En relación con la situación de riesgo que se genera por los balonazos que propinan adolescentes que juegan en las inmediaciones de parques infantiles:

- Recomendar al Ayuntamiento que permanezca vigilante ante la problemática denunciada en la queja y, en tal sentido, que, en todo lo posible, evite que, en los parques infantiles destinados a niños y niñas de hasta doce años, quienes sean mayores de esa de edad practiquen juegos con balón que puedan generar riesgo para aquellos, adoptando las medidas precisas a tal fin.

Aceptada.

10.2.22. Servicios públicos.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q22/1409

En relación con la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que elimine a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial con carácter generalizado.
- Recomendar el Departamento que garantice la reapertura de todas las oficinas de registro existentes antes de la pandemia de covid-19, estimando que, actualmente, no es una causa suficiente para el cierre el hecho de encontrarse en espacios donde no quepa garantizar las medidas de seguridad necesarias para evitar contagios.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud

Q23/235

En relación con la exigencia de cita previa para la atención presencial en la oficina de registro del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

- Recomendar a ambos departamentos que eliminen a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial con carácter generalizado; y, en particular, recomendar que se elimine tal condicionamiento para acceder al registro del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al que se alude en la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Améscoa Baja

Q23/799

En relación con la restricción horaria para la atención a la ciudadanía por parte del Ayuntamiento que además afecta a otros servicios, por prestarse en el mismo edificio y acceder a ellos por la misma puerta:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la restricción horaria para la atención a la ciudadanía que ha motivado la queja, eliminando dicha restricción y el correspondiente cartel indicativo, y garantizando, en particular, dado lo solicitado en la queja, la normal accesibilidad a los servicios no dependientes del municipio a los que se hace referencia, ubicados en el mismo edificio.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q23/775

En relación con la falta de contestación a una solicitud de colocación de un contador de agua en una caseta:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1124

En relación con las filtraciones de agua que estarían produciéndose en los trasteros de unos inmuebles cada vez que entra en funcionamiento el sistema de riego por aspersión:

- Sugerir al Ayuntamiento que examine especialmente el estado de la red municipal de riego en la zona trasera de los inmuebles objeto de la queja, a fin de descartarlo como fuente de las filtraciones que los trasteros de dichos inmuebles vienen sufriendo desde hace dos años.

Aceptada.

Q23/470

En relación con la retirada de una fuente en el barrio de la Rochapea:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en línea con lo solicitado por la autora de la queja y el resto de vecinos del barrio de la Rochapea en sus escritos ante el Ayuntamiento, estudie la posibilidad de instalar una fuente en un emplazamiento alternativo próximo a aquél en el que se encontraba la fuente retirada.

No aceptada.

Q23/706

En relación con el cierre de los baños públicos situados en el Parque de la Biurdana:

- Sugerir al Ayuntamiento que vuelva a abrir los baños públicos ubicados en el Parque de la Biurdana, atendiendo la queja presentada en tal sentido.

Aceptada.

AO23/7

En relación con problemas de convivencia, ruido, basura e inseguridad en una zona del barrio Buztintxuri:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe vigilante en relación a la problemática expuesta, adoptando las medidas que sean precisas para mejorar la convivencia, seguridad y limpieza del barrio de Buztintxuri, especialmente en la zona a la que se alude en esta actuación, sin perjuicio de la coordinación que sea precisa con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona u otros órganos administrativos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza

Q23/1074

En relación con la falta de respuesta a unas solicitudes de la reapertura de un parque infantil cubierto:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que responda al menos a uno de los escritos de petición del autor de la queja en los términos exigidos en el artículo 10.3 de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q23/577

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas al posible incumplimiento de la Ordenanza Municipal reguladora de las instalaciones radioeléctricas pertenecientes a las redes de telecomunicaciones para la ciudad de Tafalla:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía y, en concreto, de dar respuesta a las instancias a las que alude la autora de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Disposición Adicional Segunda de la Ordenanza Municipal Reguladora de las Instalaciones Radioeléctricas pertenecientes a las redes de telecomunicaciones para la ciudad de Tafalla.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Urraúl Alto

Q23/487

En relación con el servicio de abastecimiento de agua en Adoain:

- Recomendar al Ayuntamiento que, bien sea por sí mismo o con la colaboración del Departamento de Cohesión Territorial, adopte las medidas precisas para asegurar fehacientemente el abastecimiento domiciliario de agua potable en Adoain.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en caso de no ser potable, informe a la población cada vez que se recurra al agua del barranco de Ezpolonga para rellenar el depósito a través del cual se abastece de agua a los domicilios en Adoain.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q23/16

En relación con la falta de contestación a unas instancias presentadas sobre la escasa iluminación en la travesía Erreniega.

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

AO23/8

En relación con la exigencia de cita previa para acceder a oficinas:

- Recomendar a la Mancomunidad que elimine a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros, por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial con carácter generalizado. Y que, si la cita se configura como una opción para la atención, se haga constar expresamente el carácter facultativo.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Mairaga

Q23/336

En relación con los problemas para acceder al suministro de agua como consecuencia del hecho de que la vivienda en la que reside el autor de la queja carezca de cédula de habitabilidad:

- Sugerir a la Mancomunidad que supervise la facturación realizada al interesado en virtud del contrato para el abastecimiento y saneamiento de agua y, en caso de verificar que no es correcta, adopte las medidas precisas para compensar al interesado por ello.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar, al Ayuntamiento de Huarte/Uharte, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al Departamento de Salud y al Departamento de Educación.

Q23/49

En relación con las deficiencias que padecen los vecinos del barrio de Erripagaña en cuanto a la disponibilidad de dotaciones y acceso a servicios públicos:

- Sugerir a los ayuntamientos, en cuyos términos municipales se enclava el barrio de Erripagaña, que valoren, de manera consensuada y sin perjuicio de la posible articulación de un proceso de participación de los vecinos y vecinas, una solución tendente a la integración del barrio o a la concentración de responsabilidades en alguno de los municipios a los que actualmente pertenece.
- Sugerir a los ayuntamientos y a los departamentos que, en la medida de sus competencias, valoren y adopten medidas de impulso de dotaciones y servicios en el barrio de Erripagaña, con particular atención a los servicios que puedan ser más básicos o demandados, como puede ser el caso del colegio y del centro de salud.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Mairaga y a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite

Q23/81

En relación con el corte de suministro de agua a la autora de la queja por parte de la Mancomunidad de Mairaga por el impago de diversos recibos y la atención que, en relación con este problema, se le estaría dando por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite:

- Sugerir a la Mancomunidad de Mairaga que, para poder efectuar el restablecimiento del suministro de agua, atendiendo a las circunstancias del caso, estudie la posibilidad de ofrecer a la interesada la opción de abonar de manera fraccionada la cantidad adeudada y los gastos inherentes a dar de nuevo el alta el suministro de agua.
- Sugerir a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite que, dado que no ha podido acudir a las citas dadas por coincidir con su horario laboral, intente concertar una nueva cita con la interesada fuera de dicho horario.

Aceptada.

10.2.23. Trabajo.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/637

En relación con la demora en la obtención de una cita previa en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare para solicitar el alta como demandante de empleo:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare los plazos entre la solicitud de cita previa para tramitar el alta como demandante de empleo y ésta se reduzcan.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para mejorar la publicidad sobre la posibilidad de, en determinadas situaciones, ser atendido en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare sin cita previa.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q23/441

En relación con la denegación de la acreditación de la competencia profesional como prestadora de atención sociosanitaria a personas a domicilio:

- Recordar al Departamento su deber legal de motivar las decisiones limitativas de derechos e intereses legítimos.

Aceptada.

10.2.24. Tráfico y seguridad vial.

Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Mélida

Q23/562

En relación con las molestias que ocasionan a los vecinos la circulación de vehículos pesados por la travesía:

- Recordar al Ayuntamiento y al Departamento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido y la inseguridad ocasionados por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mélida.
- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que, de forma coordinada, adopten en sus respectivos ámbitos de competencias las medidas precisas para resolver el problema ocasionado por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mélida

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q23/722

En relación con la interposición de una sanción por estacionamiento prohibido o incorrecto:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la propuesta de resolución objeto de controversia, por los motivos señalados anteriormente.
- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de evitar situaciones análogas en el futuro, al modificar o suprimir la señalización existente en el pavimento de las plazas de estacionamiento, adopte medidas complementarias de señalización informativa, ya sea temporal o definitiva.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

Q23/517

En relación con el embargo practicado a la autora de la queja derivado de una sanción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y las actuaciones recaudatorias ejecutivas efectuadas, al no haberse notificado las actuaciones en el domicilio de la afectada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q23/38

En relación con la falta de contestación a un escrito relacionado con la señalización de plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/976

En relación con la falta de actuación de la Policía Municipal ante las denuncias ciudadanas realizadas a causa de la invasión de aceras por furgones y autocaravanas en Erripagaña:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar que el estacionamiento de vehículos de grandes dimensiones en la zona de Erripagaña se realice de acuerdo con la normativa vigente y, en todo caso, sin causar un perjuicio efectivo o potencial a los viandantes.

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de habilitar una zona específicamente destinada al estacionamiento de larga duración de autocaravanas o vehículos análogos a éstas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cortes

Q23/521

En relación con la ocupación de las aceras de una plaza debido al estacionamiento de vehículos:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar que los vehículos estacionados en la plaza Duques de Miranda no invaden las aceras, impidiendo o limitando con ello la circulación por las mismas.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a la vista de lo expuesto por la interesada en su instancia, investigue los hechos expuestos en ésta y dé traslado de sus pesquisas a la interesada a la finalización de las mismas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

Q22/1170

En relación con la falta de contestación a las instancias presentadas relativas al estado de un seto:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la situación del seto objeto de queja y, en caso de verificar que puede afectar a la seguridad vial o a la circulación, adopte las medidas para solucionarlo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/1274

En relación con la reubicación de una plaza de estacionamiento reservada para personas con discapacidad en las inmediaciones de la vivienda de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para comprobar que la plaza de estacionamiento reservada para personas con discapacidad ubicada en el número 9 de la calle Alfonso el Batallador de Pamplona/Iruña cumple con lo dispuesto en el artículo 35 de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

Aceptada.

Q22/1318

En relación con la imposición de una sanción a un ciudadano, titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por acceder a una vía de circulación restringida a residentes:

- Recomendar al Ayuntamiento que, al amparo de los artículos 6.1.e) de la Orden Foral 52/2022, de 7 de marzo, de la Consejera de Derechos Sociales, por la que se regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en la Comunidad Foral de Navarra, y 7.1.f) del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, deje sin efecto la multa impuesta por tratarse la calle José Alonso de una zona de circulación restringida por la cual, siendo titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, encontrándose ésta visible en el interior del vehículo y teniendo como destino un lugar ubicado en el interior de la zona de circulación restringida, el interesado tenía derecho a circular.

No aceptada.

Q23/186

En relación con la imposibilidad de un ciudadano de recuperar de madrugada un vehículo que, habiendo sido retirado por el servicio municipal de grúa, se encuentra en el depósito municipal de vehículos:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a modo complementario a la información existente en la puerta del depósito municipal de vehículos y en la página web del Ayuntamiento, en ambos lugares se haga referencia expresa a la posibilidad de recuperar vehículos fuera del horario de atención al público de dicho depósito.

Aceptada.

Q23/187

En relación con la imposición de una multa por estar implicado en un accidente de circulación y abandonar el lugar de los hechos:

- Recomendar al Ayuntamiento que, al no existir una correcta calificación de los hechos, deje sin efecto la multa impuesta al interesado.

No aceptada.

Q23/236

En relación con los perjuicios que ocasiona para los peatones el aparcamiento en batería en la travesía Juan María Guelbenzu de Pamplona/Iruña, debido a la estrechez de la acera:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que, en determinadas ocasiones, el estacionamiento en batería en la travesía Juan María de Guelbenzu está teniendo un impacto significativo en la posibilidad de deambular por la acera de dicha calle, estudie la adopción de medidas complementarias a las ya adoptadas para asegurar que dicho estacionamiento no imposibilita o limita dicha posibilidad.

Aceptada.

Q23/246

En relación con el funcionamiento de la tarjeta monedero para aparcamiento en zona de estacionamiento limitado:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para que, con independencia de su anonimato, las tarjetas monedero para el pago del estacionamiento permitan la trazabilidad de los pagos que se efectúen con ellas.

Aceptada.

Q23/393

En relación con la retirada del vehículo por parte del servicio de grúa municipal y la imposibilidad de realizar el pago con tarjeta bancaria para poder recuperarlo del depósito:

- Sugerir al Ayuntamiento que se adopten las medidas precisas para que los lugares donde se realicen las gestiones necesarias para recuperar un vehículo retirado por la grúa cuenten con un datáfono que permita el pago mediante tarjeta.

Aceptada.

Q23/473

En relación con una multa impuesta al autor de la queja porque a pesar de disponer de tique para estacionar en una zona de estacionamiento restringido, el mismo estaba colocado del revés, en el salpicadero del vehículo:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto la multa impuesta al interesado.

No aceptada.

Q23/653

En relación con la interposición de una sanción por estacionar una mañana en las inmediaciones del Estadio de El Sadar un día que se celebraba un partido de fútbol por la noche, y con la consiguiente retirada del vehículo por el servicio de grúa:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la multa impuesta a la interesada y la retirada de su vehículo por parte del servicio municipal de grúa.
- Recordar al Ayuntamiento su deber de velar por la falta de comunicación a terceros de los datos personales respecto de cuyo tratamiento es responsable.

No aceptada.

Q23/950

En relación con la retirada del vehículo de la autora de la queja por parte del servicio de grúa municipal de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que, ante su falta de proporcionalidad, adopte las medidas precisas para reembolsar a la interesada los 100 euros correspondientes al coste de la retirada del vehículo por el servicio municipal de grúa.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de complementar el sistema ya existente de avisos mediante SMS relacionados con el vehículo, estudie la posibilidad de que dichos avisos se realicen también a través de la aplicación "Telpark".

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q23/399

En relación con el embargo practicado derivado de una sanción de tráfico que no le fue notificada:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que las notificaciones practicadas durante la tramitación del expediente sancionador no se habrían ajustado a lo normativamente previsto y que ello habría causado la indefensión de la interesada, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto las actuaciones llevadas a cabo en el seno de dicho expediente sancionador.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q23/104

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la densidad de tráfico que circula por la calle Bidaburua:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que responda de forma expresa el escrito presentado por la interesada.

Aceptada.

Al Concejo de Zubielqui

Q23/92

En relación con la falta de respuesta a una instancia relativa a la instalación de una señalización en la Carretera de la Zona Media (NA-132) del camino de acceso a la vivienda de la autora de la queja:

- Recordar al Concejo su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Ayuntamiento de Burlada/Burlata, al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain y al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q23/8

En relación con el incumplimiento de la normativa de seguridad vial en lo que respecta a bicicletas y patinetes eléctricos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de responder a las instancias que le presenten los ciudadanos y ciudadanas.
- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la problemática que plantea el uso de las aceras por quienes circulan en bicicletas y patinetes eléctricos, continúe y, si es preciso, refuerce las tareas de vigilancia y control, así como las medidas educativas y de concienciación social, con vistas a procurar el cumplimiento de la normativa en el mayor grado posible.

Aceptada.

10.2.25. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/735

En relación con falta de acceso a determinada información respecto al servicio de autobús que se presta en Puente la Reina/Gares:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q23/85

En relación con la falta de respuesta a unas solicitudes de acceso a una información relativa a una sociedad agraria de transformación:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública realizadas al amparo de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Aceptada.

Q23/433

En relación con falta de respuesta a dos instancias:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q23/457

En relación con la falta de contestación a varias solicitudes de información pública, relacionadas con procesos selectivos de personal:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública, incluso para comunicar su inadmisibilidad.

Aceptada.

Q23/558

En relación con la falta de contestación a un escrito mediante el que se solicitaba acceso a las actas resultantes de la corrección de un ejercicio de un procedimiento selectivo de personal:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Q23/561

En relación con la falta de acceso a la corrección de un ejercicio de un proceso selectivo de personal:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q23/499

En relación con la falta acceso a información relativa a los niveles de calidad de los años 2021 y 2022 de los centros de salud de Burlada y Sarriguren:

- Recordar al Departamento el deber de resolver en plazo mediante resolución motivada todas las solicitudes de inadmisión de información pública que presenten los ciudadanos, y, en el caso de que se refieran a documentación en curso de elaboración, que informe del tiempo previsto para terminar su elaboración.
- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, proceda a resolver las solicitudes presentadas por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti

Q23/196

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre el número de multas que se habrían impuesto a usuarios de bicicletas y patinetes eléctrico:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/661

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa al número de sanciones impuestas a los propietarios de perros por no tener a su mascota atada o no recoger sus heces:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Murchante

Q23/189

En relación con la negativa de la entidad local a proporcionar al autor de la queja la clasificación puntuada y desglosada del concurso de carnavales 2023:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública formuladas por la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado la documentación solicitada, anonimizando los datos relativos a los jurados si se estima conveniente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de San Adrián

Q23/14

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información referida a la situación laboral del técnico/asesor de urbanismo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública realizadas por la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q22/1309

En relación con la imposibilidad de acceder a una copia de un documento obra en poder del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada una copia del documento en el que el entrenador de su hija se disculpa por el comportamiento que tuvo con ésta.

Aceptada.

Al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra

Q23/719

En relación con la denegación de acceso a los informes obrantes en un expediente:

- Recomendar al Colegio que facilite a la autora de la queja el acceso a la información pública solicitada.

Aceptada.

10.2.26. Transporte público.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/234

En relación con la supresión de la parada en el Hospital Reina Sofía de Tudela, en el servicio de transporte entre las localidades de Corella y Tudela:

- Sugerir al Departamento que evalúe la pertinencia de introducir nuevas modificaciones tendentes a la mejora del servicio de transporte entre las localidades de Corella y Tudela, particularmente en lo que respecta a posibilitar en mayor grado la parada en el Hospital Reina Sofía, dado el carácter esencial del servicio que se presta en este a las personas residentes en la zona.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q23/285

En relación con la imposibilidad de una persona de 89 años de edad, usuaria de una silla de ruedas, de hacer uso del transporte urbano comarcal:

- Recordar a la Mancomunidad el deber de garantizar las condiciones de accesibilidad universal para que todas las personas puedan usar el transporte urbano comarcal en condiciones de igualdad, sin que exista discriminación por motivo de discapacidad, adoptando para ello las medidas pertinentes, incluidas las de acción positiva que sean necesarias.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/873

En relación con la intransmisibilidad de las licencias de taxi de los municipios incorporados al área de prestación conjunta del servicio de taxi de la Comarca de Pamplona:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de resolver sobre las solicitudes de la ciudadanía, estimando que tal deber no ha sido cumplido en el caso de la instancia de 26 de mayo de 2022 a que se alude en la queja.
- Sugerir al Departamento que promueva una modificación puntual de la Ley Foral del Taxi, tendente a dejar sin efecto la regla de intransmisibilidad de licencias que, como excepción a las previsiones generales, se establece respecto a los municipios que se incorporen al área de prestación conjunta del servicio de taxi en la Comarca de Pamplona.

Pendiente de respuesta.

10.2.27. Urbanismo.

Al Ayuntamiento de Améscoa Baja

Q22/1276

En relación con el incumplimiento por parte de unos propietarios del deber legal de cesión del 10% del aprovechamiento urbanístico, así como con la omisión del Ayuntamiento en la exigencia del mismo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le formulen, incluida la solicitud de revisión de actos nulos a la que se alude en la queja.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de exigir dentro de los plazos previstos en la ley el cumplimiento de las obligaciones de cesión urbanística, evitando que, como en este caso, la inactividad produzca la extinción del derecho en perjuicio de la entidad local.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Anue

Q23/956

En relación con la demora del Ayuntamiento de Anue en resolver una solicitud de modificación gráfica significativa de las lindes y superficie de una parcela:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de modificación gráfica significativa de las lindes y superficie de las parcelas y de las unidades inmobiliarias.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la solicitud de modificación gráfica significativa de las lindes y superficie de las parcelas y de las unidades inmobiliarias formulada por el interesado el 14 de enero de 2020, adopte las medidas precisas para, tras aportar éste la representación gráfica de los lindes resultantes de la modificación propuesta, tramitar la solicitud de acuerdo con lo previsto en el artículo 31 de la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la riqueza territorial y de los Catastros de Navarra, no requiriendo a aquél documentación que no le corresponde legalmente aportar (consentimientos de terceros e informe del Concejo).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Arróniz

Q23/1048

En relación con un requerimiento al autor de la queja para la ejecución de unas obras en una finca de su propiedad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, antes de formular o ejecutar un requerimiento como el que es objeto de queja (orden de ejecución urbanística), se ponga de manifiesto al interesado el dictamen técnico que lo sustenta y se le permita ejercer su derecho a formular alegaciones, de oposición o audiencia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cáseda

Q22/1334

En relación con la imposibilidad de determinar los lindes de la parcela del autor de la queja por existir deficiencias catastrales:

- Recomendar al Ayuntamiento que: a) si estima que la concreta delimitación planteada por el interesado para ejecutar las obras autorizadas por la licencia municipal concedida no es correcta, por no ser respetuosa con el espacio público, formule una propuesta alternativa a fin de procurar resolver la controversia; b) valore adoptar las medidas precisas para revisar la situación catastral de la localidad, dados los errores en la implantación a que se alude y el perjuicio que los mismos pudieran causar.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Goñi

Q22/1268

En relación con la situación de ruina en que se encuentra un edificio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, bien sea por sí mismo o, en caso de detectar no ser capaz de hacerlo de manera inmediata, con la asistencia del Departamento de Cohesión Territorial y del Departamento de Cultura y Deporte, adopte las medidas precisas para que el inmueble en estado ruinoso deje de representar un peligro para la integridad, estabilidad y habitabilidad de la vivienda del interesado y para la integridad de las personas y bienes que se puedan encontrar en sus inmediaciones.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Iturmendi

Q23/618

En relación con la falta de contestación a dos escritos presentados por el interesado relativos a un expediente de legalización urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado el acceso a la información pública referida en la solicitud de 19 de marzo de 2023.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendavia

Q23/686

En relación con una modificación del régimen de protección del suelo no urbanizable de alta productividad:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto los actos objeto de controversia, garantizando que, si se promueve una modificación de la normativa urbanística municipal, la información publicada corresponda a su contenido y posibilite de forma real y efectiva la presentación de alegaciones al respecto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q23/705

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por los autores de la queja en el que mostraban su disconformidad con una orden de paralización de unas obras que estaban autorizadas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/720

En relación con la situación del barrio de la Milagrosa-Arrosadia:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe planificando y adoptando medidas de mejora de la situación del barrio de la Milagrosa, contando con la participación de los vecinos y vecinas, y, en tal contexto, que se valoren específicamente las propuestas formuladas por la interesada y otras análogas que puedan plantearse y que sean reveladoras de aspectos que generen especial preocupación.

Aceptada.

Q23/820

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la situación derivada del incendio de un edificio en el que la interesada tiene un local comercial; y, por otro lado, la falta de contestación a una instancia sobre este asunto:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que responda expresa y motivadamente al escrito presentado por la interesada.
- Sugerir al Ayuntamiento que agilice al máximo las actuaciones de ejecución subsidiaria precisas, tendentes a la realización de obras por causa del incendio que afectó al edificio al que se alude en la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ultzama

Q23/807

En relación con la falta contestación a una solicitud de retirada de una tubería instalada en una finca:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, sin perjuicio de que se haya dado respuesta a la misma de manera oral, se responda por escrito la instancia formulada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

Q23/283

En relación con la demora en la aprobación definitiva del Plan Especial de Actuación Urbana:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar los Planes Especiales de Actuación en tiempo y forma.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Izagaondoa

Q23/258

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de la paralización de unas obras en la casa contigua:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.28. Vivienda.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/202

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda, con el fin de favorecer un acogimiento su hermana menor de edad:

- Sugerir al Departamento que acompañe y apoye a la autora de la queja en su pretensión de acceso a una vivienda, con el fin de favorecer un acogimiento en familia extensa de su hermana menor de edad, actualmente ingresada en un centro residencial de menores.

No aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos

Q22/1227

En relación con la anulación de la adjudicación de una vivienda protegida en régimen de alquiler, una vez firmado el contrato y pagado la fianza:

- Recomendar al Departamento que, al amparo del artículo 65.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial, a fin de indemnizar a la interesada por los posibles perjuicios causados por la Administración

al adjudicarle provisionalmente una vivienda en régimen de alquiler, a la cual en momento alguno habría tenido derecho, como así se certificó, una vez la interesada ya había llevado a cabo los trámites necesarios para abandonar la que hasta ese momento había sido su vivienda, en el procedimiento de visado del contrato de arrendamiento suscrito con Nasuvinsa.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para evitar que se produzcan situaciones análogas a la presente.

No aceptada.

Q22/1258

En relación con la denegación de una subvención para la rehabilitación del tejado:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por la ciudadanía.

Aceptada.

Q22/1299

En relación con los problemas de la autora de la queja para poder acceder a la ayuda Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de la ayuda Emanzipa, la interesada y su hija sean considerados una unidad familiar y, en consecuencia, se les aplique el límite de 30.000 euros previstos en el subapartado 5 del apartado C del artículo 68 quinqués del Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q22/1386

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja, madre soltera de cuatro hijos menores, de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/88

En relación con los problemas que la interesada, una persona de 60 años, con un grado de discapacidad del 43 por 100 y beneficiaria de la renta garantizada, está teniendo para acceder a una vivienda protegida y, así, poder abandonar la vivienda en la que reside, que carecería de algunos servicios necesarios para la vida (agua caliente, calefacción, etc.):

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/425

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a las condiciones de habitabilidad de la vivienda en la que reside:

- Sugerir al Departamento que, previa presentación por parte del interesado de la documentación en su día requerida, a la vista de la misma, examine si corresponde incoar el expediente de pérdida anticipada de vigencia de la cédula de habitabilidad por no cumplir el inmueble objeto de controversia los requisitos mínimos de habitabilidad exigidos en la legislación vigente.

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Q23/533

En relación con los problemas que la interesada, acreditada como víctima de violencia de género, y su hijo tienen para acceder a una vivienda.

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/554

En relación con la voluntad de la autora de la queja, madre de cuatro hijos de acceder a una vivienda pública en Pamplona/Iruña, por cuanto en la que reside en la actualidad se encuentra ubicada en Tudela, mientras que toda su familia se encuentra en Pamplona/Iruña

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/581

En relación con la necesidad de una unidad familiar con tres menores de edad, de acceder a una vivienda protegida ante el inminente desalojo del inmueble en que vienen residiendo:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/480

En relación con el efecto que tiene en la subvención al alquiler de viviendas protegidas la calificación como renta exenta de las ayudas a la dependencia y de las cuantías económicas para la adquisición de productos de apoyo:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta su carácter finalista y su objetivo específico, promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas similares a las solicitadas y percibidas por la interesada, en materia de dependencia y vinculada a la promoción de la autonomía personal.

Aceptada.

Q23/547

En relación con los desperfectos en unas viviendas ofrecidas en régimen de alquiler por Nasuvinsa en la localidad de Ujué/Uxue:

- Sugerir al Departamento que, dado que las viviendas arrendadas parecen presentar distintos desperfectos pendientes de ser atendidos, examine en compañía de los arrendatarios las viviendas y, en su caso, adopte las medidas precisas para su reparación.

Aceptada.

Q23/745

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda, al residir los cuatro miembros de su familia en una habitación alquilada de nueve metros cuadrados:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/875

En relación con la necesidad del autor de la queja de disponer de una vivienda protegida adaptada a las necesidades de su hijo:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda y, concretamente, fomente la promoción de viviendas protegidas accesibles para personas con discapacidad.

No aceptada.

Q23/884

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida al autor de la queja, lo que impide solicitar la custodia compartida de su hija:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/885

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda adecuada:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/946

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda, al residir en una habitación compartida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/984

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda, al estar residiendo en una infravivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/993

En relación con la denegación de la ayuda Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que vuelva a valorar la concesión de la ayuda Emanzipa a la autora de la queja, considerando que la circunstancia de que existan dos titulares solidarios del arrendamiento no es determinante de una denegación.

Aceptada.

Q23/1033

En relación con la falta de contestación a una instancia solicitando información relativa al proceso de adjudicación de una VPT:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Departamento de Economía y Hacienda

Q22/1283

En relación con la próxima subasta por parte de la Hacienda Foral de la vivienda en que, el autor de la queja viene residiendo desde el año 2011 junto a su familia:

- Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Sugerir a ambos departamentos que, habida cuenta de que existe un déficit de viviendas de protección pública, en lugar de proceder a su subasta, adopten las medidas precisas para que la vivienda objeto de la presente queja pase a formar parte de la bolsa de viviendas de protección pública del Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q23/417

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Recomendar al Ayuntamiento que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/64

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/343

En relación con los problemas que una unidad familiar constituida por cinco personas, tres de los cuales son menores, tienen para acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/515

En relación con la necesidad de la autora de la queja y su hijo menor de edad de acceder a una vivienda protegida, al tener que abandonar el inmueble donde residen en la actualidad:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las actuaciones de acompañamiento social seguidas con la interesada y su hija menor de edad, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

Q23/123

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Recomendar al Ayuntamiento que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/846

En relación con la necesidad de la unidad familiar de la autora de la queja de acceder a una vivienda al tener que abandonar la vivienda en la que residen en la actualidad:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

Q22/1359

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore incrementar el número de viviendas de que dispone para atender la demanda en situaciones de especial necesidad.
- Asimismo, que, en este caso, desde los servicios municipales o desde el servicio social de base mancomunado correspondiente, a la vista de la situación de grave necesidad que se describe (familia monomarental con tres hijos pequeños, sin recursos económicos, que reside en una habitación y en riesgo de perderla), se acompañe a la interesada en el acceso a la vivienda que precisa y a efectos de conceder o instar alguna prestación del sistema de servicios sociales.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q22/126

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe realizando actuaciones de acompañamiento con la familia de la interesada, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

Aceptada.

Q22/359

En relación con la falta de actuación del Ayuntamiento ante comportamientos incívico de algunos de los inquilinos de unos inmuebles de titularidad municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que implemente de manera suficiente las medidas tendentes a solucionar el problema de seguridad ciudadana y sus efectos patrimoniales en los inmuebles de titularidad municipal en los que residen los promotores de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q23/453

En relación con los problemas que una unidad familiar compuesta por 5 personas, 3 de las cuales son menores, tiene para acceder a un recurso habitacional ante el inminente desahucio de la vivienda en la que actualmente residen en régimen de alquiler:

- Recomendar al Ayuntamiento que, al igual que ocurre en otros municipios navarros y con independencia de lo que haga el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos en el ámbito de su competencia, adopte medidas tendentes a atender las necesidades de vivienda de la población, especialmente en casos de emergencia social.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noain

Q22/223

En relación con la actuación de los servicios sociales en el marco de un procedimiento de desahucio:

- Sugerir a la Mancomunidad que, dado que los arrendatarios objeto del proceso de desahucio instado por la madre de la interesada no se encontrarían en una situación de vulnerabilidad económica y habrían rechazado una oferta de alternativa habitacional, informe de estos extremos al órgano judicial que estuviere conociendo de dicho proceso, para que aquél pueda tomarlos en consideración en el mismo.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Malerreka

Q23/553

En relación con la necesidad de una familia monomarental compuesta por tres menores de edad, uno de ellos con autismo de acceder a una vivienda ante un requerimiento de desahucio del inmueble donde residen en la actualidad:

- Sugerir a la Mancomunidad de que continúe realizando actuaciones de acompañamiento con la familia de la interesada, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/967

En relación con la situación de emergencia social en la que se encuentran una unidad familiar al carecer de vivienda y estar residiendo, desde hace más de cuatro meses, en un vehículo:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, y en sus respectivos ámbitos de actuación, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a través del servicio social de base, dispense un especial acompañamiento y atención a la familia afectada, con vistas a facilitar el acceso a una vivienda, llevando a cabo, si fuera necesario, las actuaciones de intermediación con terceros que sean pertinentes; y que se valore al posible acceso a una vivienda a través del Banco Foral de Suelo Público, donde podría encajar la situación de necesidad que se describe.

Aceptada.

10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.

10.3.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/767SN

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja de ser nombrada funcionaria, o acceder a nuevas contrataciones temporales, por causa de haber cumplido sesenta y cinco años, ni poder acceder todavía a una pensión de jubilación:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación de lo que prevé sobre la edad de jubilación forzosa 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, en lo atinente al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social (disposición adicional primera, en relación con el artículo 31), de tal modo que se coordine el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, en línea con lo que prevé el artículo 67.3 del Estatuto Básico del Empleado Público.

Aceptada.

Al Departamento de Cohesión Territorial y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q23/30SN

En relación con la inadmisión del Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas como titulación habilitante para participar en la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales de Navarra:

- Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, a los efectos de la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales a que se refiere la queja, considere que el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas es correspondiente a las licenciaturas expresamente contempladas.
- Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que, en la medida en que en los últimos tiempos han surgido titulaciones académicas que pueden dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evalúe la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.
- Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, con vistas a futuras convocatorias de acceso a puestos de trabajo que apruebe en las que se exijan titulaciones concretas, particularmente las de puestos con funciones jurídicas, considere la aptitud de la titulación de Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

Q22/1382SN

En relación con el procedimiento seguido en la dotación de plazas de Profesor Contratado Doctor y Titular de Universidad en el seno de la oferta de empleo público correspondiente al año 2022:

- Sugerir a la Universidad que, a fin de dotar de una mayor seguridad jurídica a los participantes en los correspondientes procedimientos, adopte las medidas precisas para definir con mayor nitidez el concepto de “Número de Evaluaciones Potenciales” previsto en la Resolución 1412/2020, de 18 de septiembre, del Rector de la Universidad Pública de Navarra, por la que se ordena publicar el “Acuerdo por el que se aprueban las Directrices Reguladoras de la Política de Profesorado de la Universidad Pública de Navarra” adoptado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de septiembre de 2020.
- Recomendar a la Universidad que, dado que, de cara al cálculo del “Número de Evaluaciones Potenciales” de los participantes en el procedimiento objeto de la Resolución 1424/2022, de 19 de julio, de la Vicerrectora de Profesorado de la Universidad Pública de Navarra, por la que se inicia el procedimiento de elaboración de la propuesta de ordenación y prelación de áreas de conocimiento y departamentos en los que dotar plazas de Profesor Contratado Doctor y Titular de Universidad correspondiente a la Oferta de Empleo Público de 2022, se decidió considerar como potenciales los evaluables por la CNEAI, proceda de nuevo al cálculo del “Número de Evaluaciones Potenciales del Interesado” sin incluir en el mismo los años 2004, 2005 y 2006, por no ser estos evaluables por la CNEAI, conforme a lo que ésta manifiesta y se desprende de lo previsto en el artículo 10 y en los apartados 2 y 3 del artículo 12 de la Orden de 2 de diciembre de 1994.

No aceptada.

10.3.2. Bienestar social.

Al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Derechos Sociales

Q23/222SN

En relación con la detracción de cantidades reconocidas en concepto de renta garantizada:

- Sugerir a ambos Departamentos que promuevan las medidas precisas para que, bien sea en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada o en una norma de rango reglamentario que la desarrolle, se fijen unos límites a la cantidad de renta garantizada que puede ser objeto de compensación.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

Q23/852SN

En relación con la falta de contestación a una solicitud de bonificación en la cuota de la Contribución Territorial, cuando se trate del domicilio habitual del sujeto pasivo que ostente la condición de titular de familia numerosa, monoparental o en situación de monoparentalidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de desarrollar una ordenanza que, de acuerdo con el artículo 140.4 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, contemple la bonificación en la cuota de la Contribución Territorial, cuando se trate del domicilio habitual del sujeto pasivo que ostente la condición de titular de familia numerosa, monoparental o en situación de monoparentalidad.
- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Derechos Sociales

Q22/1361SN

En relación con la desprotección en que se encuentran las personas que carecen de hogar y se encuentran en la calle, y la insuficiencia de los recursos públicos habilitados para atender su necesidad perentoria de disponer de un techo:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten medidas para hacer valer de forma real y efectiva el carácter garantizado del servicio para personas sin hogar, con una dotación de recursos y plazas suficiente en Navarra y en Pamplona/Iruña, de tal modo que el mismo se preste con continuidad y pueda ser recibido con independencia de la condición de residente o empadronado del interesado.
- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que, en el ámbito de sus respectivas competencias, valoren impulsar y aprobar una modificación normativa que clarifique y mejore las garantías de acceso al citado servicio.
- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que se revisen las posibles disfunciones habidas en dicho servicio durante la última ola de frío, con vistas a la mejora de la tarea de planificación y previsión de actuaciones en sucesivas situaciones similares en las que se reproduzcan necesidades de atención más cualificadas que las ordinarias.
- Asimismo, sugerirles que cuenten con la colaboración y participación de entidades sociales como las que han presentado la queja, por la atención que prestan al colectivo de personas afectado y su cercanía a la realidad y dificultades que padecen.
- Recomendar al Ayuntamiento que las denegaciones del servicio que, eventualmente, se produzcan se plasmen por escrito y facilitando que los interesados puedan oponerse mediante los correspondientes recursos.

Aceptada.

10.3.3. Contratos públicos.

Al Departamento de Cultura y Deporte y al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/175SN

En relación con las exigencias de solvencia económica y financiera en procesos de contratación pública de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que imposibilitarían la concurrencia de trabajadores por cuenta propia y a pequeñas empresas:

- Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que valore impulsar una modificación del artículo 16 de la Ley Foral de Contratos Públicos, referente a la exigencia de solvencia económica financiera, tendente a que, si se exige una cifra mínima anual de negocio, el parámetro comparativo sea un valor del contrato expresado también en términos anuales, con vistas a favorecer la mayor concurrencia y, en concreto, a trabajadores por cuenta propia y pequeñas empresas que pueden verse impedidos a participar.
- Recomendar Departamento de Cultura y Deporte que, en los contratos que licite, evite la fijación de unas condiciones demasiado elevadas que restrinjan la competencia e impidan la concurrencia de trabajadores por cuenta propia y de pequeñas empresas, considerando que tal efecto se habría producido en el caso objeto de queja.

Aceptada.

10.3.4. Educación.

Al Departamento de Educación

Q23/861SN

En relación con la denegación de una ayuda individualizada del transporte escolar para unos menores que se encuentran en situación de guardia y custodia compartida:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de modificar la Orden Foral 35/2022, de 11 de mayo, de forma que amplie los supuestos de reconocimiento del derecho al transporte escolar en situaciones de custodia compartida en los que el menor cambia de domicilio en función del periodo en el que esté con cada uno de los progenitores.
- Recordar al Departamento su deber de dispensar una atención adecuada a la ciudadanía.

Aceptada.

10.3.5. Función pública.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/545SN

En relación con la denegación de un permiso retribuido para el cuidado de hijo, que tiene reconocida gran dependencia:

- Sugerir al Departamento que impulse las medidas precisas para, en línea con la legislación estatal, desvincular la duración de la licencia retribuida prevista en el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, de la minoría de edad del hijo que motiva la solicitud de la misma.

Aceptada.

Q23/571SN

En relación con la denegación de una solicitud de movilidad interadministrativa formulada por una víctima de violencia de género:

- Sugerir al Departamento de que adopte las medidas precisas para posibilitar que el legislador estudie una eventual modificación del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, destinada a reconocer la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.
- Recomendar al Departamento de que, dentro del marco de cooperación entre las distintas Administraciones y siempre dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, impulse la adopción de las medidas necesarias para posibilitar la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

No aceptada.

10.3.6. Hacienda.

A la Mancomunidad de la Ribera

Q22/1405SN

En relación con la tasa de residuos cobrada por la Mancomunidad por el desarrollo de su actividad profesional en su vivienda habitual.

- Sugerir a la Mancomunidad que modifique su Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra

Q23/1036SN

En relación con el cobro de la tasa de basuras correspondiente a un inmueble que ya no es de propiedad del autor de la queja:

- Recomendar a la Mancomunidad que deje sin efecto el requerimiento de la tasa de basura a la que alude la queja, toda vez que su devengo se produjo con posterioridad a la transmisión, comunicada a la Administración, del inmueble correspondiente.
- Sugerir a la Mancomunidad que valore modular o modificar la ordenanza reguladora de la tasa aludida, de tal modo que la periodicidad anual en la actualización del

catastro (elemento instrumental) no impida estar a lo que resulte de criterio de devengo semestral de la tasa (elemento sustantivo) y, por ende, que se habilite que las transmisiones operadas y comunicadas durante el primer semestre tengan efecto con vistas a la exacción del siguiente periodo.

Pendiente de respuesta.

10.3.7. Medio ambiente.

Al Ayuntamiento de Esteribar

Q23/444SN

En relación con la futura instalación de un velatorio en la bajera de un edificio de viviendas en Zubiri:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore modificar su Plan General Municipal o aprobar una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.
- Sugerir al Ayuntamiento que, bien de conformidad con el artículo 35 c) del Texto Refundido de la Ley de Suelo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, que permite la modificación o extinción de la licencia del tanatorio/velatorio por el cambio sobrevenido de la ordenación urbanística, mediando la indemnización procedente, bien mediante convenio con el promotor del tanatorio/velatorio, proceda a buscar otra ubicación más adecuada para el tanatorio/velatorio, aislada de las viviendas del entorno o próximas.

Aceptada.

10.3.8. Sanidad.

Al Departamento de Salud

Q22/1179SN

En relación con la denegación de la ayuda para el pago de medicamentos:

- Sugerir al Departamento que, habida cuenta de que la ayuda que regula está destinada a facilitar a las personas con escasos recursos económicos a adquirir tratamientos farmacológicos que precisen, siendo habitual que, precisamente por carecer de recursos, estas personas acumulan habitualmente deudas, entre otros, con las Administraciones públicas, estudie la posibilidad de modificar la Orden 498E/1997, de 22 de junio, del Consejero de Salud, por la que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a fin de que las deudas con la Hacienda Foral de Navarra u otras Administraciones no sea un impedimento para acceder a dicha ayuda.

No aceptada.

Q22/1181SN

En relación con la asistencia dispensada en el Servicio de Psiquiatría al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que impulse una norma que regule el uso de sujeciones físicas y farmacológicas en el ámbito sanitario y, particularmente, en las unidades psiquiátricas, para una mejor garantía de los derechos de las pacientes.

No aceptada.

10.3.9. Vivienda.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos

Q23/44SN

En relación con la imposibilidad de beneficiarse de la ayuda al alquiler de vivienda “David”, por no estar inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida a fecha 1 de enero de 2023:

- Sugerir al Departamento, que, en coordinación, si fuera preciso, con el Departamento de Economía y Hacienda, promueva una medida legislativa tendente a eliminar la necesidad de que, para acceder a las ayudas al alquiler de vivienda del programa “David”, la inscripción en el censo de viviendas protegidas tenga que contar con una antigüedad determinada y, en concreto, la del 1 de enero del año correspondiente que se prevé actualmente en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; de tal forma que se posibilite que los interesados puedan acceder a las prestaciones con mayor inmediatez, particularmente en la situación de carencia viviendas disponibles a precio asequible que actualmente se padece.

Aceptada.

Q23/293SN

En relación con el aumento de la cantidad que ha de abonar la autora de la queja por el alquiler de la vivienda protegida en que reside, derivado del cómputo de una beca que se reconoció a su hijo:

- Sugerir al Departamento que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.

No aceptada.

Q23/320SN

En relación con la minoración de la ayuda David por haber percibido el autor a de la queja una indemnización por despido improcedente:

- Sugerir al Departamento que, dado su carácter extraordinario y la finalidad que le es propia, adopte las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.

No aceptada.

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

10.4.1. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por administraciones.

En el cuadro siguiente se va a señalar el porcentaje de aceptación de cada administración pública destinataria de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en los distintos tipos de expedientes que se tramitan en la institución: quejas, actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Para el cálculo de este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en el año 2023 como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2022 y aquellas que han sido reabiertas en 2023 y contenían resolución.

El porcentaje de aceptación es el resultado de dividir el número de resoluciones aceptadas por el número de resoluciones aceptadas y no aceptadas. Por tanto, las resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta en el momento de cierre de la redacción de este capítulo no se tienen en cuenta en el cálculo de la aceptación.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	13	0	100,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	6	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	5	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Zúñiga	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	3	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Izagaondoa	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Oteiza	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ultzama	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	2	2	0	100,00%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	1	1	0	100,00%
Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial	1	1	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1	1	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	1	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Andosilla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Anue	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arróniz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Auritz/Burquete	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Ayegui-Aiegi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cadreita	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Dicastillo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Garralda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Iturmendi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendigorriá	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal-Elo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Muruzábal	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Nazar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Piedramillera	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo/Puiu	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ribaforada	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urraúl Alto	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierrri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villatuerta	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Yesa	1	1	0	100,00%
Concejo de Domeño	1	1	0	100,00%
Concejo de Eugi	1	1	0	100,00%
Concejo de Gerendiain	1	1	0	100,00%
Concejo de Undiano/Undio	1	1	0	100,00%
Concejo de Zubielqui	1	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Administrativos Valdemañeru	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Malerreka	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Auñamendi	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués	1	1	0	100,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1	1	0	100,00%
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra	1	1	0	100,00%
Consortio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	1	0	100,00%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	13	12	1	92,31%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	20	18	2	90,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	67	55	12	82,09%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	16	13	3	81,25%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	21	17	4	80,95%
Departamento de Derechos Sociales	26	20	6	76,92%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	4	3	1	75,00%
Departamento de Cohesión Territorial	7	5	2	71,43%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Cortes	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Esteribar	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Tafalla	3	2	1	66,67%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	25	16	9	64,00%
Departamento de Salud	85	51	34	60,00%
Ayuntamiento de Tudela	5	3	2	60,00%
Departamento de Economía y Hacienda	17	10	7	58,82%
Departamento de Educación	60	31	29	51,67%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Corella	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Falces	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	2	1	1	50,00%
Mancomunidad de Montejurra	2	1	1	50,00%
Departamento de Cultura y Deporte	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	1	2	33,33%
Universidad Pública de Navarra	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Lezaun	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Mendavia	1	0	1	0,00%
Total	527	396	131	75,14%

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Concejos	5	5	0	100,00%
Otros	3	3	0	100,00%
Mancomunidades	24	23	1	95,83%
Ayuntamientos	175	147	28	84,00%
Gobierno de Navarra	317	217	100	68,45%
Universidad Pública de Navarra	3	1	2	33,33%
Total	527	396	131	75,14%

10.4.2. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por materias.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. De la misma manera que en el apartado anterior, para el cálculo se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2023 y hasta la fecha de cierre de la redacción del informe, en expedientes de queja, en actuaciones de oficio y en propuestas de mejora, con independencia de si la resolución ha sido formulada en 2023 o en años anteriores:

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Transparencia y participación ciudadana	13	13	0	100,00%
Obras públicas	6	6	0	100,00%
Deporte	5	5	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	4	4	0	100,00%
Agricultura	3	3	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	3	3	0	100,00%
Contratos públicos	2	2	0	100,00%
Covid-19	2	2	0	100,00%
Energía	2	2	0	100,00%
Trabajo	2	2	0	100,00%
Transporte público	2	2	0	100,00%
Extranjería	1	1	0	100,00%
Industria	1	1	0	100,00%
Memoria histórica	1	1	0	100,00%

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Medio ambiente	50	44	6	88,00%
Bienes de las Administraciones públicas	8	7	1	87,50%
Euskera	31	27	4	87,10%
Urbanismo	14	12	2	85,71%
Hacienda	20	17	3	85,00%
Seguridad ciudadana	18	15	3	83,33%
Vivienda	40	33	7	82,50%
Bienestar social	72	55	17	76,39%
Función pública	37	28	9	75,68%
Servicios públicos	16	12	4	75,00%
Acceso a un empleo público	39	27	12	69,23%
Tráfico	24	16	8	66,67%
Educación	59	32	27	54,24%
Sanidad	42	22	20	52,38%
Administración electrónica	4	1	3	25,00%
Protección de datos personales	4	1	3	25,00%
Cultura	1	0	1	0,00%
Seguridad Social	1	0	1	0,00%
Total	527	396	131	75,14%

10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.

10.5.1. Expedientes solucionados por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por administraciones.

Tal y como se ha puesto de manifiesto anteriormente, existen expedientes en los que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión planteada en el expediente. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas, propuestas de mejoras y actuaciones de oficio que han sido solucionados por cada Administración pública:

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Salud	65
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	37
Departamento de Educación	19
Departamento de Derechos Sociales	13
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	11

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Cohesión Territorial	9
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	8
Departamento de Economía y Hacienda	7
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	7
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	5
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	4
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	4
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	3
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	3
Ayuntamiento de Orkoien	3
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	3
Tribunal Administrativo de Navarra	2
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	2
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	2
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	2
Ayuntamiento de Corella	2
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	2
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	2
Departamento de Cultura y Deporte	1
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	1
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1
Ayuntamiento de Beriáin	1
Ayuntamiento de Cabanillas	1
Ayuntamiento de Cortes	1
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1
Ayuntamiento de Falces	1
Ayuntamiento de Fontellas	1
Ayuntamiento de Irurtzun	1

Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Lapoblación	1
Ayuntamiento de Lesaka	1
Ayuntamiento de Marcilla	1
Ayuntamiento de Tafalla	1
Ayuntamiento de Tudela	1
Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki	1
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1
Ayuntamiento de Viana	1
Ayuntamiento de Ziordia	1
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	1
Ayuntamiento de Zúñiga	1
Concejo de Lizaso	1
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Colegio de Procuradores de Navarra	1
Junta General del Valle de Roncal	1
Universidad Pública de Navarra	1
Total	249

El número de expedientes solucionados por cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra	159
Ayuntamientos	74
Mancomunidades	11
Otros	3
Concejos	1
Universidad Pública de Navarra	1
Total	249

10.5.2. Expedientes solucionados por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por materias.

En el siguiente cuadro se desglosan por materias el número de expedientes que han sido solucionados por las administraciones públicas sin necesidad de formular resolución alguna:

Administración	Quejas solucionadas
Sanidad	62
Bienestar social	35
Medio ambiente	18
Educación	17
Tráfico	12
Transporte público	11
Acceso a un empleo público	10
Hacienda	9
Seguridad ciudadana	9
Vivienda	8
Transparencia y participación ciudadana	7
Urbanismo	6
Función pública	5
Deporte	4
Energía	4
Funcionamiento de las entidades locales	4
Covid-19	3
Justicia	3
Obras públicas	3
Servicios públicos	3
Administración electrónica	2
Agricultura	2
Cultura	2
Euskera	2
Seguridad social	2
Consumo	1
Elecciones. Administración electoral	1
Extranjería	1
Protección de datos personales	1

Administración	Quejas solucionadas
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1
Trabajo	1
Total	249

10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.

10.6.1. Por administraciones.

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	4	17	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	8	13	0	100,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	2	8	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	3	7	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	3	3	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	4	1	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Zúñiga	4	1	5	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	3	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	2	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	1	2	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	0	3	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	2	1	3	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	3	0	3	0	100,00%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	1	1	2	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	1	1	2	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Tribunal Administrativo de Navarra	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Izagaondoa	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Oteiza	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Ultzama	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	1	2	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1	1	2	0	100,00%
Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial	1	0	1	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Andosilla	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Anue	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arróniz	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Auritz/Burguete	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ayegui-Aiegi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Beriáin	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cabanillas	0	1	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Cadreita	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Dicastillo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fontellas	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Garralda	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Iruztzun	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Iturmendi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lapoblación	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lesaka	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendigorriá	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal-Elo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Muruzábal	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Nazar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Piedramillera	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo/Puiu	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ribaforada	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	0	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Urraúl Alto	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villatuerta	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Yesa	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ziordia	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Domeño	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Eugi	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Gerendiain	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Lizaso	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Undiano/Undio	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Zubielqui	1	0	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Administrativos Valdemañeru	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Malerreka	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de la Sierra de Codés	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Auñamendi	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	0	1	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lumbier	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	0	1	1	0	100,00%
Colegio de Procuradores de Navarra	0	1	1	0	100,00%
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Consorcio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	0	1	0	100,00%
Junta General del Valle de Roncal	0	1	1	0	100,00%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	12	4	16	1	94,12%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	18	3	21	2	91,30%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	55	37	92	12	88,46%
Departamento de Cohesión Territorial	5	9	14	2	87,50%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	13	7	20	3	86,96%
Departamento de Derechos Sociales	20	13	33	6	84,62%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	17	5	22	4	84,62%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	1	3	4	1	80,00%
Departamento de Salud	51	65	116	34	77,33%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	16	11	27	9	75,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	2	1	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	1	2	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	3	0	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Corella	1	2	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Cortes	2	1	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Tafalla	2	1	3	1	75,00%
Departamento de Economía y Hacienda	10	7	17	7	70,83%
Ayuntamiento de Tudela	3	1	4	2	66,67%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Esteribar	2	0	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Falces	1	1	2	1	66,67%
Departamento de Educación	31	19	50	29	63,29%
Departamento de Cultura y Deporte	1	1	2	2	50,00%
Universidad Pública de Navarra	1	1	2	2	50,00%
Mancomunidad de Montejurra	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	1	0	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Lezaun	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Mendavia	0	0	0	1	0,00%
Total	396	249	645	131	83,12%

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Otros	3	3	6	0	100,00%
Concejos	5	1	6	0	100,00%
Mancomunidades	23	11	34	1	97,14%
Ayuntamientos	147	74	221	28	88,76%
Gobierno de Navarra	217	159	376	100	78,99%
Universidad Pública de Navarra	1	1	2	2	50,00%
Total	396	249	645	131	83,12%

10.6.2. Por materias.

Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Transparencia y participación ciudadana	13	7	20	0	100,00%
Transporte público	2	11	13	0	100,00%
Deporte	5	4	9	0	100,00%
Obras públicas	6	3	9	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	3	4	7	0	100,00%
Energía	2	4	6	0	100,00%
Agricultura	3	2	5	0	100,00%
Covid-19	2	3	5	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	4	1	5	0	100,00%
Justicia	0	3	3	0	100,00%
Trabajo	2	1	3	0	100,00%
Contratos públicos	2	0	2	0	100,00%
Extranjería	1	1	2	0	100,00%

Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Consumo	0	1	1	0	100,00%
Elecciones. Administración electoral	0	1	1	0	100,00%
Industria	1	0	1	0	100,00%
Memoria histórica	1	0	1	0	100,00%
Medio ambiente	44	18	62	6	91,18%
Urbanismo	12	6	18	2	90,00%
Hacienda	17	9	26	3	89,66%
Seguridad ciudadana	15	9	24	3	88,89%
Euskera	27	2	29	4	87,88%
Bienes de las Administraciones públicas	7	0	7	1	87,50%
Vivienda	33	8	41	7	85,42%
Bienestar social	55	35	90	17	84,11%
Sanidad	22	62	84	20	80,77%
Servicios públicos	12	3	15	4	78,95%
Función pública	28	5	33	9	78,57%
Tráfico	16	12	28	8	77,78%
Acceso a un empleo público	27	10	37	12	75,51%
Cultura	0	2	2	1	66,67%
Seguridad Social	0	2	2	1	66,67%
Educación	32	17	49	27	64,47%
Administración electrónica	1	2	3	3	50,00%
Protección de datos personales	1	1	2	3	40,00%
Total	396	249	645	131	83,12%

CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.”

La Ley Foral 15/2021, de 22 de septiembre, añadió un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, con el siguiente tenor literal:

“En el caso de que una Administración pública o entidad no remitiera, en todo o en parte, la información o documentación requerida o no respondiera a las resoluciones en el plazo establecido, el Defensor del Pueblo de Navarra, previo un último apercibimiento para que se remita la misma en el plazo de diez días, podrá adoptar cualesquiera de las medidas siguientes:

- a) Imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones o entidades responsables, pudiendo reiterar la multa cada veinte días hasta el cumplimiento íntegro de lo requerido.
- b) Hacer pública la actitud incumplidora de las Administraciones o entidades que resulten responsables en su página web, en su informe anual o en un informe especial, en los medios de comunicación y dar traslado de la conducta al Parlamento de Navarra, para su conocimiento”.

11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.

En el año 2023, las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

11.2.1. Administraciones a las que se inició procedimiento para la imposición de multa coercitiva.

Durante el año 2023 no fue necesario iniciar el procedimiento para la imposición de multas coercitivas en ningún caso.

11.2.2. Administraciones que se retrasaron en la remisión de la información.

Se considera que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información solicitada aquellas administraciones públicas con expedientes en los que fue necesario emitir hasta tres escritos de petición de información para obtener la debida respuesta.

En 36 expedientes fue necesario solicitar la información en tres ocasiones (en 2022 el número de expedientes en que resultó necesario fue de 55). Las 24 administraciones en las que sucedió esto fueron las siguientes:

- Ayuntamiento de Estella/Lizarra: Q21/1219 y Q23/216.
- Ayuntamiento de Falces: Q23/148 y Q23/693.
- Ayuntamiento de Goñi: Q22/1268.
- Ayuntamiento de Jaurrieta: Q23/877.
- Ayuntamiento de Olite/Erriberri: Q23/829.
- Ayuntamiento de Orkoien: Q23/23.
- **Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**: Q21/1021, Q22/1390, Q23/67, Q23/248 y Q23/470.
- Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza: Q23/164.
- Ayuntamiento de Tudela: Q23/549.
- Ayuntamiento de Villafranca: Q23/573.
- **Ayuntamiento de Villava/Atarrabia**: Q23/8, Q23/104, Q23/123, Q23/609 y Q23/750.
- Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia: Q23/16.
- Ayuntamiento de Zúñiga: Q23/501.
- Ayuntamiento del Valle de Olo/Ollaran: Q23/887.
- Concejo de Domeño: Q23/134.
- Concejo de Zubielqui: Q23/92.
- Departamento de Derechos Sociales: Q21/1220.
- Departamento de Educación: Q23/539 y Q23/930.
- Departamento de Salud: Q23/137.
- Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe: Q23/579.
- Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra: Q23/688.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Auñamendi: Q23/107.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña: Q23/50 y Q23/88.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Salazar y Navascués: Q23/120.

11.2.3. Administraciones que se retrasaron en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

De la misma manera que en el apartado anterior, se considera que las administraciones públicas se retrasaron excesivamente en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución en aquellos expedientes en que fue necesario remitir tres escritos de petición de respuesta.

Fue necesario solicitar la respuesta en tres ocasiones en los siguientes 15 expedientes pertenecientes a las 11 administraciones públicas y entidades que se detallan a continuación (en 2022 los expedientes fueron 25):

- Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain: Q22/1228.
- Ayuntamiento de Barañáin/Barañain: Q23/118 y Q23/417.
- Ayuntamiento de Peralta/Azkoien: Q23/555.
- Ayuntamiento de Tafalla: Q23/577.
- Ayuntamiento de Tudela: Q23/53.
- Ayuntamiento de Villava/Atarrabia: Q22/1213.
- **Ayuntamiento de Zúñiga**: Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391 y Q22/1407.
- Departamento de Economía y Hacienda: Q23/429.
- Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior: Q22/1104.
- Departamento de Salud: Q22/1161.
- Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga: Q22/851.

CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.

12.1. 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 y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que acucian a los ciudadanos y ciudadanas. Por ello, y con el fin de prestar el mejor servicio, en el año 2022, personal de esta institución recibió formación sobre calidad en la atención presencial.

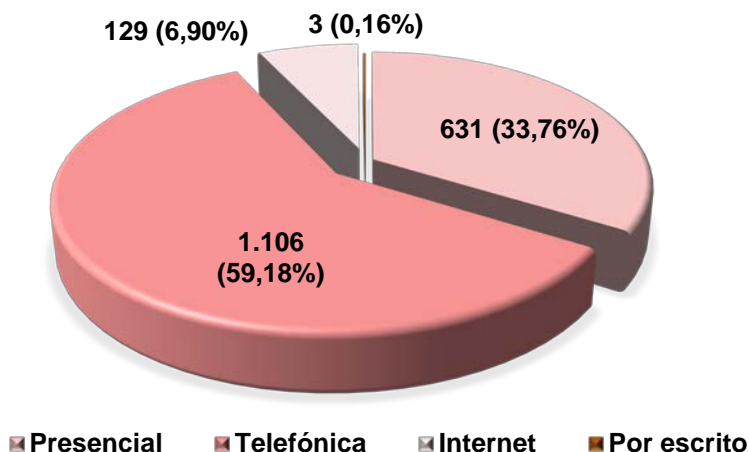
En 2023, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.869** consultas. De estas, 1.805 fueron individuales. El resto, 64, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En un 59,18% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (1.106), modalidad de atención que predomina desde 2020.

En el 33,76% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (631), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que un elevado porcentaje de ciudadanos y ciudadanas prefiere y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

Un 6,90% de las consultas se hizo a través de internet (129).

El 0,16% de las consultas se realizó en formato papel y por correo ordinario (3).



12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.

El número de consultas presentadas en 2023 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materias	Número de consultas	%
Bienestar social	290	15,5%
Vivienda	191	10,2%
Justicia	125	6,7%
Sanidad	123	6,6%
Comercio y consumo	108	5,8%

Materias	Número de consultas	%
Educación	108	5,8%
Hacienda	103	5,5%
Tráfico y seguridad vial	92	4,9%
Seguridad ciudadana	88	4,7%
Seguridad Social	69	3,7%
Medio ambiente	69	3,7%
Extranjería	63	3,4%
Urbanismo	55	2,9%
Servicios públicos	53	2,8%
Acceso a un empleo público	41	2,2%
Trabajo	36	1,9%
Función pública	33	1,8%
Bienes de las Administraciones públicas	28	1,5%
Obras públicas	24	1,3%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública.	22	1,2%
Funcionamiento de las entidades locales	20	1,1%
Covid-19	18	1,0%
Protección de datos personales	18	1,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	17	0,9%
Transporte público	14	0,8%
Deporte	12	0,6%
Agricultura y ganadería	9	0,5%
Cultura	8	0,4%
Administración electrónica	7	0,4%
Energía	7	0,4%
Contratos públicos	4	0,2%
Turismo	3	0,2%
Derecho Civil Foral de Navarra	3	0,2%
Memoria histórica	3	0,2%
Elecciones	3	0,2%
Euskera	2	0,1%
Total	1.869	100,0%

12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.

A continuación, se relacionan las principales consultas planteadas por la ciudadanía durante el año 2023, agrupadas por materias por orden alfabético:

1) Acceso a un empleo público (41 consultas).

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- Los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad.
- Los turnos reservados a personas con discapacidad y a víctimas de violencia de género.
- La imposibilidad de acceder a la condición de funcionario/a pese a haber permanecido en el mismo puesto más de tres años, por ejemplo, o por haber alcanzado la edad de jubilación o por convocarse concursos, y no concurso-oposiciones, dificultando el acceso de gente más joven con menos méritos y experiencia.
- Las valoraciones de aptitud al puesto realizadas por los Equipos de Valoración y Orientación (EVO) del Gobierno de Navarra.
- La excesiva valoración de determinados méritos, como la antigüedad, en las convocatorias de empleo público, y la escasa valoración de otros, como los idiomas o la formación.

2) Administración electrónica (7 consultas).

Las consultas atendidas en esta materia se refirieron a:

- Las dificultades para realizar diversos trámites de forma telemática, como la declaración del IVA.
- La obligación de las asociaciones de comunicarse de manera telemática con el Registro de Asociaciones.

3) Agricultura y ganadería (9 consultas).

Se realizaron consultas sobre:

- Las ayudas económicas.
- Las concentraciones parcelarias.
- La adjudicación de aprovechamientos comunales.
- Las explotaciones ganaderas.

4) Bienes de las Administraciones públicas (28 consultas).

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, la ocupación particular de terrenos públicos, el arrendamiento de una posada de titularidad pública, el derrumbe de un muro municipal o la utilización de una cañada.

5) Bienestar social (290 consultas).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

Submaterias	Nº	Temas	Nº
Pobreza y exclusión	116		116
Discapacidad	61	Ayudas	16
		Apoyo en el ejercicio de capacidad jurídica	15
		Grado de discapacidad	14
		Accesibilidad	8
		Atención sociosanitaria salud mental	4
		Transporte	2
		Funcionamiento centros ocupacionales	2

Submaterias	Nº	Temas	Nº
Tercera Edad	55	Centros y residencias	34
		Ayudas	13
		Pensiones asistenciales	6
		Ocio y tiempo libre	2
Menores	33	Protección	32
		Influencias nuevas tecnologías	1
Ayudas a la familia y conciliación	10		10
Asistencia social	10		10
Violencia de género	3		3
LGTBIQ+	2		2
TOTAL	290	TOTAL	290

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (40,00% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la discapacidad (21,03%) y la tercera edad (18,97%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada, ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la demora en la resolución de las solicitudes, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de las mismas.

En discapacidad, principalmente se plantearon cuestiones en relación con las ayudas concedidas, por ejemplo, para la adquisición de productos de apoyo tecnológicos (audífonos, gafas...) o para la estancia en centros para personas con discapacidad.

El ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial, también fue objeto de consultas. Asimismo, varias se realizaron por la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra.

Respecto a la accesibilidad, se consultó cómo proceder ante los obstáculos que supone la existencia de barreras arquitectónicas en el centro de salud del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, así como la falta de intérprete de lengua de signos para las personas sordas en cursos del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare o en formación profesional. Además, también se consultó sobre la atención sociosanitaria en centros de salud mental, el transporte a los centros de día y el funcionamiento de los centros ocupacionales.

En tercera edad, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (61,82% sobre el total de consultas de tercera edad), las ayudas a la dependencia, la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación, así como sobre los viajes del IMSERSO.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (96'97% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones. Por otro lado, se plantearon consultas sobre la legalidad de la publicidad de las marquesinas, por poder ser contraria a la protección de los menores, sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados al cumplir la mayoría de edad y sobre el riesgo que conlleva para los menores el uso de las redes sociales.

También se atendieron consultas sobre las ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, apuntando a la insuficiencia de las mismas. Por ejemplo, se consultó sobre el complemento de ayuda a la infancia o

sobre los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia numerosa o en situación de monoparentalidad.

La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona/Iruña, solicitando orientación sobre cómo reclamarla o cómo solicitar el cambio de profesional de referencia.

En violencia de género se recibieron cuatro consultas, la mayor parte de ellas sobre los requisitos para acceder a las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género.

En relación al colectivo LGTBIQ+, se consultaron las posibilidades de actuación ante los recortes económicos y de personal a la asociación Kattalingorri (gestora del Centro Harrotu del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y del Servicio Kattalingune de Gobierno de Navarra) y una persona transexual preguntó cómo proceder ante la expedición de un diploma en el que consta su antigua identidad.

6) Comercio y consumo (108 consultas).

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los y las consumidoras, fundamentalmente frente a:

- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (30).
- Entidades bancarias (26).
- Establecimientos y servicios profesionales (25).
- Entidades aseguradoras (12).
- Compañías de teléfono (9).
- Servicios relacionados con el ocio (viajes, eventos deportivos...)

7) Contratos públicos (4 consultas).

En materia de contratación pública, se consultó si es posible modificar por parte de la Entidad Adjudicataria la relación de profesionales que figura en los pliegos de la licitación del concierto para la gestión de programas y servicios para la atención a familias y menores. Asimismo, se preguntó sobre la adjudicación de la gestión de una posada y sobre un contrato de limpieza adjudicado que se consideraba incumplido.

8) Covid-19 (18 consultas).

El mayor número de consultas en materia de la Covid-19 (94,44%) versó sobre sanciones impuestas a ciudadanos y ciudadanas por infracciones cometidas durante la vigencia de los estados de alarma, así como sobre la devolución del importe de dichas sanciones, en cumplimiento de la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que restringían la libertad de circulación. Asimismo, una persona planteó una consulta sobre la falta de devolución del importe abonado por un curso de yoga.

9) Cultura (8 consultas).

Cuatro consultas versaron sobre el ámbito de protección de los bienes incluidos en el Registro de Bienes del Patrimonio Cultural de Navarra, y las otras cuatro sobre el bono cultural joven y subvenciones concedidas por el Departamento de Cultura y Deporte.

10) Deporte (12 consultas).

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización de las instalaciones deportivas, fundamentalmente, respecto a las matrículas y tarifas, pero también un ciudadano consultó acerca del acceso a las gradas de un polideportivo durante la actividad deportiva de su hijo.
- La catalogación como deportistas de Alto Nivel.
- Otras (la actuación de un club de fútbol o el consumo de alcohol en el estadio El Sadar).

11) Derecho Civil Foral de Navarra (3 consultas).

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon consultas sobre herencias y servidumbres, como la planteada por un ciudadano cuyo vecino asegura tener una servidumbre sobre una bajera de su propiedad.

12) Educación (108 consultas).

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirió a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y escuelas infantiles (27).
- Situaciones de acoso escolar (13).
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación (13).
- La homologación y equivalencia de títulos universitarios (12).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso.
- La evaluación del alumnado.
- Los expedientes disciplinarios.
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales.
- El acceso a la formación profesional y la realización de prácticas.
- Los exámenes de los centros oficiales de idiomas.
- La matriculación en escuelas de música.
- Otras (estado de las instalaciones escolares, cambio de modelo lingüístico, información facilitada por los centros escolares a los progenitores separados e incumplimiento de la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo, en lo que se refiere a garantizar el acceso gratuito a productos menstruales en los centros).

13) Elecciones (3 consultas).

En elecciones, un ciudadano solicitó información sobre la denegación de la excusa alegada como integrante de mesa en las elecciones generales de julio de 2023 y una ciudadana planteó dos consultas sobre la constitución de una comisión gestora en un concejo tras la falta de candidaturas en las elecciones concejiles de noviembre de 2023.

14) Energía (7 consultas).

En energía, se solicitó información sobre la instalación de paneles solares de autoconsumo en las viviendas y sobre la biomasa.

15) Euskera (2 consultas).

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre el uso del euskera en un centro educativo y la atención en esta lengua en dependencias sanitarias.

16) Extranjería (63 consultas).

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

17) Función pública (33 consultas).

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Cuestiones relacionadas con permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos (18).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (8).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (5).
- El régimen disciplinario.
- Derechos pasivos.

18) Funcionamiento de las entidades locales (20 consultas).

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió a:

- El empadronamiento.
- El acceso a actas de sesiones plenarios por parte del personal municipal.
- La actuación de alcaldes/alcaldesas de ayuntamientos y de secretarios/secretarias municipales.

19) Hacienda (103 consultas).

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos locales y los tributos de la Comunidad Foral de Navarra.

En lo que se refiere a los tributos locales (63), predominaron las consultas sobre facturaciones de agua y residuos, la liquidación del impuesto de actividades económicas (IAE) y del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), la contribución territorial, el impuesto de circulación, la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral (25), el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF. Por ejemplo, se ha consultado sobre la deducción por inversiones en mejoras energéticas, la deducción por pensión de alimentos o la deducción por aportaciones a mutualidades, así como por la rectificación de declaraciones. Asimismo, contactaron con la institución varias personas a quienes les resultaba imposible conseguir cita presencial para la realización de la declaración de la renta o a quienes les era denegada la asistencia.

También hay consultas acerca de:

- Las condiciones del aplazamiento o fraccionamiento de deudas.
- Los embargos practicados que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional.

20) Justicia (125 consultas).

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución de sentencias (31).
- La disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios profesionales (21).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (18).
- La disconformidad con la actuación de los registros (8).
- La dilación de los procesos judiciales (5).
- El desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.
- Los elementos procedimentales, tales como plazos de recursos, costas y días hábiles e inhábiles.
- Los embargos judiciales.
- El acto de conciliación y el procedimiento monitorio.
- El procedimiento de mediación.
- Otras (el derecho de los abuelos a tener visitas con sus nietos y nietas, el acceso a documentación judicial, la Ley de Segunda Oportunidad o el ejercicio del derecho de un menor a ser oído).

21) Medio ambiente (69 consultas).

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (42).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.
- La protección de la fauna, en especial, sobre las colonias de gatos.
- El tratamiento de residuos.
- Las actividades sometidas a autorización de afecciones ambientales y a declaración ambiental integrada.
- La pesca.
- La Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales.

22) Memoria histórica (3 consultas).

Dos consultas fueron realizadas por una persona que sufrió un accidente por una bomba militar y solicita conocer la posibilidad de serle reconocida la reparación integral incluida en la Ley de Memoria Democrática, y la otra consulta se formuló por la imposibilidad de obtener el certificado de defunción de una víctima de la Guerra Civil en el Registro de Castellón de la Plana.

23) Obras públicas (24 consultas).

Destacaron las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (14), sobre todo, la pavimentación de calles, caminos y carreteras, así como las consultas sobre la ejecución de infraestructuras, como, por ejemplo, un parking subterráneo en la plaza de la Cruz de Pamplona/Iruña o el posible derribo de la antigua estación de autobuses de Pamplona/Iruña. En esta materia, también se solicitó información sobre procesos de expropiación forzosa.

24) Protección de datos personales (18 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La inclusión en el fichero ASNEF (fichero de información relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias).
- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La utilización de una cámara de videovigilancia.
- La publicación de datos personales en medios de comunicación sin consentimiento.
- La necesidad de indicar al personal administrativo de los centros de atención primaria el motivo de la consulta.
- La realización de fotografías en el interior de viviendas.
- La grabación de conversaciones.
- La cesión de derechos de imagen de un menor.
- La realización de grabaciones de vídeo a menores en los patios de centros escolares.
- La publicación de datos en los listados de las prematículas de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña.

25) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (17 consultas).

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (11) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública, en un curso municipal o en el transporte público, o los desperfectos en garajes o en los árboles de una parcela.

Por otro lado, las restantes consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

26) Sanidad (123 consultas).

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (47).
- La asistencia médica en general (21).
- La atención en las unidades de salud mental, salud mental infantil y pediatría (13).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas (13).
- Salud pública.
- La atención a colectivos con necesidades especiales.
- El servicio de transporte sanitario.
- Los tratamientos de fertilidad.
- El derecho a la asistencia sanitaria.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, acceso a historiales médicos, información facilitada...).

27) Seguridad ciudadana (88 consultas).

En seguridad ciudadana, casi la mitad de las consultas tuvieron como objeto cuestiones de orden público (37), especialmente como consecuencia de sanciones recibidas, por ejemplo, por llevar el perro suelto, por lanzar objetos, por la alteración del orden o por la tenencia de navajas.

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Algunas actuaciones policiales (28).
- La tramitación del DNI.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.
- Otras (por ejemplo, la denegación de autorizaciones para realizar actuaciones artísticas en la vía pública y la imposición de sanciones, o la normativa reguladora de las pistolas de gel).

28) Seguridad social (69 consultas).

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (16).

- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (13).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (12).
- La imposibilidad de contactar con la Seguridad Social o de concertar una cita en las oficinas.
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.
- El régimen y cuotas de autónomos/as.

29) Servicios públicos (53 consultas).

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios (suministro de agua o saneamiento, alumbrado y limpieza) y otros de interés general, tales como, el sistema de cita previa en la Administración pública, la Oficina de Buenas Prácticas y Anticorrupción del Gobierno de Navarra, Correos, la Autoridad Independiente de Protección del Informante en Navarra, los campamentos y ludotecas, la instalación de un parque infantil de bolas, el acceso a fibra óptica o la escasez de servicios en barrios de Pamplona/Iruña como Mendillorri y La Magdalena.

30) Trabajo (36 consultas).

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La concesión de las prestaciones por desempleo.
- La inspección laboral.
- Aspectos relacionados con la relación contractual (altas y bajas de personal de la Seguridad Social, retribuciones...) y con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos...).
- La imposibilidad de contactar con el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare o de concertar una cita en las oficinas.
- Los derechos laborales. Una ciudadana, por ejemplo, consultó la posibilidad de solicitar un permiso - retribuido o no- para concurrir a un examen de la universidad.
- La negociación colectiva.
- La Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

31) Tráfico y seguridad vial (92 consultas).

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (41).
- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello.
- La seguridad vial.
- Las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.
- La imposibilidad de contactar con la Dirección Provincial de Tráfico en Navarra o de concertar una cita en las oficinas.
- La homologación del permiso de conducir.

32) Transparencia y derecho de acceso a la información pública (22 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Por ejemplo, se han realizado consultas sobre la falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma, como la planteada por un ciudadano que quería información respecto a una sociedad agraria de transformación, o la de otro ciudadano interesado en acceder a la adjudicación de la licitación del transporte escolar para el curso 2023-2024.

33) Transporte público (14 consultas).

Las consultas se realizaron fundamentalmente sobre el servicio de autobús, apuntando al insuficiente servicio que se presta en algunas localidades, generalmente ubicadas en entornos rurales. También sobre el servicio de transporte urbano comarcal o el servicio de taxi.

34) Turismo (3 consultas).

Las tres consultas fueron realizadas por un ciudadano en relación a la licencia de apertura concedida a un albergue, el cual estaría causando todo tipo de molestias. Se interesó acerca de la posibilidad de iniciar un proceso de mediación.

35) Urbanismo (55 consultas).

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (32).
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad (8).
- La configuración urbanística.
- La ejecución del planeamiento.
- Otras (la deficiente situación del barrio de La Milagrosa-Arrosadía, por ejemplo)

36) Vivienda (191 consultas).

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (82).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (24).
- Las ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones (18).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas.
- Los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios.
- La cédula de habitabilidad.
- Los derechos y deberes en la relación contractual arrendador-arrendatario.
- La imposibilidad de recuperar viviendas ocupadas.
- La realización de obras en comunidades de propietarios/as.

Consultas de especial complejidad.

Dentro de las 1.869 consultas recibidas, hay 82 que han requerido un especial trabajo por parte del personal de la Oficina de Información, en la medida en que su resolución ha exigido una particular dedicación y, en ocasiones, la colaboración del personal asesor.

Se trata de consultas en las que se solicitaba asesoramiento jurídico en relación con las materias que se han detallado, incluyéndose, por tanto, en las respuestas facilitadas, legislación, jurisprudencia y la conclusión alcanzada por la institución.

Otras consultas.

Además de las consultas mencionadas, se atendieron **550** consultas relacionadas con el funcionamiento de la institución (horario de la oficina de atención ciudadana, funciones de la institución...) y con la tramitación de los expedientes de queja (plazos de contestación y de resolución, consulta del estado del expediente, aportación de documentación...).

CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de las consultas por materias según quienes promuevan tales consultas sean una o varias mujeres o uno o varios hombres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Vivienda	281	57,3%	209	42,7%	490	16,0%
Bienestar social	141	34,6%	267	65,4%	408	13,3%
Educación	136	36,0%	242	64,0%	378	12,3%
Sanidad	98	51,0%	94	49,0%	192	6,3%
Seguridad ciudadana	84	57,9%	61	42,1%	145	4,7%
Hacienda	63	46,0%	74	54,0%	137	4,5%
Justicia	63	46,0%	74	54,0%	137	4,5%
Consumo	53	44,9%	65	55,1%	118	3,8%
Tráfico y seguridad vial	67	60,9%	43	39,1%	110	3,6%
Medio ambiente	55	51,9%	51	48,1%	106	3,5%
Urbanismo	54	62,1%	33	37,9%	87	2,8%
Seguridad social	32	38,1%	52	61,9%	84	2,7%
Extranjería	47	56,6%	36	43,4%	83	2,7%
Otras	32	45,1%	39	54,9%	71	2,3%
Servicios públicos	32	46,4%	37	53,6%	69	2,2%
Acceso a un empleo público	23	36,5%	40	63,5%	63	2,1%
Función pública	11	22,9%	37	77,1%	48	1,6%
Bienes de las Administraciones públicas	28	63,6%	16	36,4%	44	1,4%
Trabajo	19	45,2%	23	54,8%	42	1,4%
Obras públicas	15	40,5%	22	59,5%	37	1,2%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública	25	92,6%	2	7,4%	27	0,9%
Covid-19	17	65,4%	9	34,6%	26	0,8%
Funcionamiento de las entidades locales	13	56,5%	10	43,5%	23	0,7%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	6	27,3%	16	72,7%	22	0,7%
Protección de datos personales	10	50,0%	10	50,0%	20	0,7%
Deporte	12	70,6%	5	29,4%	17	0,6%
Transporte público	9	52,9%	8	47,1%	17	0,6%
Agricultura	10	76,9%	3	23,1%	13	0,4%
Energía	9	90,0%	1	10,0%	10	0,3%

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Administración electrónica	4	44,4%	5	55,6%	9	0,3%
Cultura	5	62,5%	3	37,5%	8	0,3%
Contratos públicos	5	71,4%	2	28,6%	7	0,2%
Euskera	4	57,1%	3	42,9%	7	0,2%
Elecciones. Administración electoral	1	25,0%	3	75,0%	4	0,1%
Memoria histórica	3	75,0%	1	25,0%	4	0,1%
Derecho Civil Foral de Navarra	2	66,7%	1	33,3%	3	0,1%
Turismo	3	100,0%	0	0,0%	3	0,1%
Industria	2	100,0%	0	0,0%	2	0,1%
Total	1.474	48,0%	1.597	52,0%	3.071	100,0%

El cuadro permite comprobar que, en términos generales, existe una distribución similar en la formulación de consultas por razón de género (48% hombres y 52% mujeres).

Sin embargo, realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes realizan las consultas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, las consultas están promovidas más por hombres que por mujeres.

Así, por ejemplo, se comprueba que, al igual que ocurre con las quejas, en determinadas materias, muchas de ellas "sociales", la mujer es quien realiza más consultas que los hombres. Es el caso de bienestar social (65%) y educación (64%). Llama la atención que, en muchas ocasiones, es la mujer quien realiza la consulta en representación o referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias consultadas mayoritariamente por mujeres son: función pública (77%), elecciones (75%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (73%), acceso a un empleo público (63%) y Seguridad Social (62%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien formula mayoritariamente las consultas: turismo (100%), industria (100%), transparencia y derecho de acceso a la información pública (93%), energía (90%), agricultura (77%), memoria histórica (75%), contratos públicos (71%), deporte (71%), Derecho Civil Foral de Navarra (67%), Covid-19 (65%), bienes de las Administraciones públicas (64%), cultura (63%), urbanismo (62%) y tráfico y seguridad vial (61%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%: sanidad (51% hombres, 49% mujeres), protección de datos personales (50% hombres, 50% mujeres), medio ambiente (52% hombres, 48% mujeres), transporte público (53% hombres, 47% mujeres), servicios públicos (46% hombres y 54% mujeres), hacienda (46% hombres y 54% mujeres), justicia (46% hombres y 54% mujeres) y trabajo (45% hombres y 55% mujeres).

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha formulado una consulta, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.

CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.**14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.**

Durante el año 2023, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas y consultas.

A continuación, se detallan todas estas entidades o colectivos y, respecto a las que tienen relación con quejas o consultas, en el siguiente cuadro se puede observar el expediente al que hacen referencia cada una de ellas.

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioan Euskeraz Taldea	Q23/50 y otras
Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas	
Agrupación Propietarios Forestales de Urzainqui	Q23/271 y otra
Asociación Acción contra la Trata	
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza	Q23/786 y otra
Asociación Aralar de Ayuda y Prevención a la Ludopatía en Navarra	
Asociación Convivir en lo Viejo/Alde Zaharrea Bizi	Q23/768
Asociación Cristiana de Recursos Educativos Nueva Generación	Q23/994
Asociación de Artistas Urbanos Profesionales - ADAUP	
Asociación de Ayuda para Personas Tuteladas y Extuteladas - HAZIAK	O23/2
Asociación de padres y madres Denok Bat Guraso Elkartea (colegio de Leitza)	Q23/1071
Asociación de Personas con Discapacidad Física de Navarra - IBILI	
Asociación de Personas Sordas de Navarra - ASORNA	C23/1113
Asociación de Psicólogos Especialistas en Psicología Clínica de Osasunbidea - APECO	
Asociación de Síndrome de Down de Navarra	
Asociación Ehuleak	
Asociación Estemblo de Acedo	Q23/317
Asociación Euskal Herriko Gay-Les Askapen Mugimendua - EHGAM Nafarroa	Q23/847
Asociación Gitana de Navarra La Majarí	
Asociación Gurelur -Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural	Q23/335 y otras
Asociación Hazialdea Elkartea	
Asociación Itxaropen Gune – Lugar de Esperanza - AIGLE	
Asociación Katalingorri	C23/4
Asociación Lagundu Arakil	
Asociación Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera	Q23/112
Asociación Libertad Animal Navarra	Q23/669

Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación Nacional de Productores de Energía Fotovoltaica- ANPIER	Q23/671
Asociación Navarra de Ayuda a la Parálisis Cerebral - ASPACE	
Asociación Navarra de Cáncer de Mama - SARAY	
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	
Asociación Navarra para la Salud Mental - ANASAPS	
Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales – ALCER Navarra	
Asociación Sanfermines 78: Gogoan!	Q23/290
Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa	Q23/147 y otras
Asociación Umetxea Sanduzelai	
Asociación vecinal Casco Antiguo de Pamplona/Iruña	Q23/112
Asociación vecinal Erripagaña – Erripagañako Bizilagun Elkarte	Q23/49
Asociación vecinal Etxabakoitz	
Asociación vecinal Zabalsanche	Q23/712
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideen. Observatorio de los derechos lingüísticos	Q23/118 y otras
Centro Español de Derechos Reprográficos - CEDRO	
CES Corella	Q23/1101
Colectivo de Víctimas del Terrorismo - COVITE	Q23/511
Colectivo Ecologista LURRA	Q23/672 y otra
Colectivo Vesarte - Musutruke	Q23/1057
Colectivo Vianés para la Integración de Personas con Discapacidad	Q23/1111
Colegio Claret Larraona de Pamplona/Iruña	C23/281
Colegio Escolapios de Pamplona/Iruña	C23/738
Colegio Irabia-Izaga de Pamplona/Iruña	
Comedor solidario Paris 365	
Comisión de Personal de la Policía Foral de Navarra	Q23/607 y otra
Comisión Española de Ayuda al Refugiado - CEAR	Q23/2
Comisión para la investigación de malos tratos a mujeres	
Comunidad de copropietarios y copropietarias de garajes de Pamplona/Iruña	C23/1897
Comunidad de propietarios y propietarias de Burlada/Burlata	Q23/761
Comunidad de propietarios y propietarias de Corella	Q23/796
Comunidad de propietarios y propietarias de la calle Estafeta de Pamplona/Iruña	Q23/667
Comunidad de propietarios y propietarias de Villava/Atarrabia	Q23/104

Entidad / Colectivo	Expediente
Comunidad de propietarios y propietarias del Valle del Roncal	C23/328
Comunidad religiosa Villa Teresita	
Comunidades de propietarios y propietarias de Huarte/Uharte	Q23/901
Concejo de Artaza	Q23/799
Concejo de Iarregui	C23/769
Consejo de la Transparencia	
Consejo Navarro de Medio Ambiente	Q23/274
Consejo Navarro Infancia y Adolescencia	
Cruz Roja Navarra	
Ecotaxi Iruñea	C23/1630
Ergabia Euskara Taldea	Q23/776
Escuela Social de Barañáin-Barañaingo Gizarte Eskola	
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de Navarra – COCEMFE Navarra	Q23/612 y otras
Federación de asociaciones gitanas de Navarra Gaz Kaló	
Federación Navarra de Municipios y Concejos	C23/955
Fundación ADSIS Santa Lucía	
Fundación Caja Navarra	
Fundación Ilundáin Haritz Berri	
Fundación Lantxotegi	O23/2
Fundación Tudela Comparte - Villa Javier	
Fundación XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)	
Grupo de agricultores de Tierra Estella	
Grupo de alumnos y alumnas de grado medio de Confección y Moda	Q23/366
Grupo de familiares de usuarios y usuarias de salud mental	
Grupo de familias afectadas por la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña	Q23/454
Grupo de familias del alumnado de educación infantil del colegio Escuelas Pías de Tafalla	Q23/386
Grupo de familias del alumnado transportado de Barillas y Tulebras	Q23/907
Grupo de familias del centro educativo IES Tierra Estella	Q23/569
Grupo de familias preocupadas por el uso digital en los centros escolares, apertura de cuentas de Gmail y uso de chrombooks	Q23/265
Grupo de familias que solicitan nueva línea en primer curso de educación primaria del colegio Escolapios de Tafalla	Q23/407

Entidad / Colectivo	Expediente
Grupo de inquilinos e inquilinas de viviendas de protección oficial de Burlada/Burlata	Q23/640
Grupo de personas por la falta de aplicación en el IRPF de una reducción derivada de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social	Q23/1169
Grupo de personas por las deficiencias en el diagnóstico y la atención dispensada a las personas que padecen la enfermedad de Lyme	Q23/599 y otra
Grupo de vecinos y vecinas de Buñuel	C23/942 y otra
Grupo de vecinos y vecinas de Corella	Q23/1090
Grupo de vecinos y vecinas de Tafalla	C23/1143
Grupo de vecinos y vecinas de Ujué/Uxue	Q23/547
Grupo de vecinos y vecinas del Concejo de Domeño	Q23/134
Grupo de vecinos y vecinas del Concejo de Zubiri	Q23/444
Instituto Navarro para la Igualdad - INAI	
ONCE Navarra	
ONG Manos Unidas	
ONG Médicos del Mundo Navarra	O23/2
Partido Cannábico Luz Verde	Q23/370 y otra
Partido Recortes Cero	Q23/692
Personal administrativo de la Unidad de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra	Q23/1126
Personal administrativo de los Centros de Salud Mental de Navarra	Q23/466
Personal cuidador de una escuela infantil	Q23/520
Personal cuidador del centro San José de Pamplona/Iruña	Q23/965
Personal de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra	Q23/1
Personal docente del cuerpo de educación secundaria, especialidad de música	Q23/666
Personal educador sexual de los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR) de Navarra	Q23/35
Personal especialista de apoyo educativo	Q23/1062
Personal investigador de la UPNA	C23/349
Personal social en el ámbito de la salud mental	Q23/343
Plataforma de Entidades Sociales - PES	
Plataforma NoParkingEz	Q23/712
Plataforma por el transporte público	Q23/1142
Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG)	C23/1290

Entidad / Colectivo	Expediente
Red Comunitaria AZ Ekimena/AZ Sare Komunitarioa	Q23/228
Red de Territorios Sostenibles	C23/1439
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social	O23/2
Servicio Educativo Intercultural (SEI)	C23/1339
Sindicato AFAPNA	Q23/100 y otras
Sindicato ANPE	Q23/133
Sindicato CCOO	Q23/385
Sindicato CSIF	Q23/927
Sindicato LAB	Q23/645 y otras
Sindicato Médico de Navarra	Q23/46
Sindicato UGT	Q22/126 y otras
Taller Escuela Etxabakoitz	
Traperos de Emaús	O23/2

14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.

Una vez señalada en el párrafo anterior la relación de todas las entidades de distintos ámbitos con las que se ha mantenido contacto por diferentes motivos, y se hace referencia ahora a aquellas en las que el encuentro no ha sido fruto de una queja o de una consulta sino de la iniciativa proactiva del Defensor del Pueblo de Navarra.

Estos encuentros siguen produciéndose con los mismos objetivos iniciales: el primero, conocer de primera mano el funcionamiento de cada una de las entidades, sus instalaciones y los medios de los que disponen, escuchar en primera persona los problemas a los que intentan dar solución cada día, la característica de sus usuarios y su visión a futuro desde su experiencia.

El segundo objetivo es acercar la institución a los colectivos más vulnerables, dar a conocer y ofrecer los servicios de la institución, informar del tipo de ayuda que la misma puede prestar en la interposición de quejas, consultas o propuestas ante las distintas problemáticas que pueden padecer.

En 2023, las Entidades han sido las siguientes:

Entidad / Colectivo	Fecha
Fundación Ilundáin Haritz Berri	9 de enero
Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG)	23 de enero
Asociación Gitana de Navarra La Majarí	25 de enero
Federación de asociaciones gitanas de Navarra Gaz Kaló	26 de enero
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de Navarra – COCEMFE Navarra	7 de febrero
ONCE Navarra	10 de febrero
Asociación Navarra para la Salud Mental - ANASAPS	15 de febrero

Entidad / Colectivo	Fecha
Asociación Acción contra la Trata	20 de febrero
Asociación de Personas con Discapacidad Física de Navarra – IBILI	22 de febrero
Asociación Navarra de Ayuda a la Parálisis Cerebral - ASPACE	23 de marzo
Fundación Caja Navarra	27 de marzo
Asociación de Personas Sordas de Navarra - ASORNA	30 de marzo
Asociación Itxaropen Gune – Lugar de Esperanza - AIGLE	17 de abril
Escuela Social de Barañáin-Barañaingo Gizarte Eskola	19 de abril
Asociación Navarra de Cáncer de Mama - SARAY	20 de abril
Asociación de Síndrome de Down de Navarra	21 de abril
Taller Escuela Etxabakoitz	28 de abril
Asociación Umetxea Sanduzelai	4 de mayo
Asociación Ehuleak	5 de mayo
ONG Manos Unidas	9 de mayo
Fundación ADSIS Santa Lucía	15 de mayo
Asociación Aralar de Ayuda y Prevención a la Ludopatía en Navarra	17 de mayo
Comunidad religiosa Villa Teresita	18 de mayo
Asociación Lagundu Arakil	22 de mayo
Asociación Hazialdea Elkartea	23 de mayo
Comisión para la investigación de malos tratos a mujeres	24 de mayo
Fundación XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)	15 de junio
Fundación Tudela Comparte - Villa Javier	29 de junio
Asociación Hazialdea Elkartea	8 de septiembre
Cruz Roja de Navarra	13 de septiembre
NAIZEN (Infancia en situación de transexualidad)	28 de septiembre
Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza	2 de octubre
Plataforma de Entidades Sociales de Navarra	10 de octubre
Lunes Lilas	15 de noviembre

Varias de las entidades con las que la institución se ha reunido trabajan y prestan su apoyo a personas con discapacidad. En estas reuniones se informó a la institución de los nuevos retos que plantea y a los que están haciendo frente con la entrada en vigor de la Ley 8/2021 por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con diversidad funcional en el ejercicio de su capacidad jurídica. Queda suprimida la incapacitación judicial, algo fundamental para el ejercicio de su voluntad. Las personas con diversidad funcional podrán actuar con las medidas de apoyo que necesiten para que puedan actuar en igualdad con las demás personas con respeto a su voluntad, preferencias y derechos. También pusieron de manifiesto la necesidad de un cambio de mentalidad social y de entorno.

En el encuentro mantenido con la Asociación Aralar de Ayuda y Prevención a la Ludopatía en Navarra, sus representantes manifestaron el preocupante aumento de las apuestas deportivas entre la gente joven ya que “en el 66 % de los casos atendidos el pasado año, ha sido por este problema de juego”, y pusieron de manifiesto la importancia de proteger a las personas vulnerables y en situación de riesgo por diferentes motivos ante los peligros de la ludopatía. Valoraron positivamente las medidas que se van a implementar con el nuevo Reglamento de Juegos y Apuestas de Navarra desarrollado por la Comunidad Foral que regula el acceso a las locales de juego y horarios.

De las asociaciones relacionadas, aquellas que trabajan con mujeres víctimas de trata, con el objetivo de luchar contra la explotación sexual de mujeres y niñas, manifestaron que en los últimos años se ha avanzado en materia de educación en igualdad y se ha reconocido legalmente a las prostitutas como víctimas de violencia de género, lo que les ha permitido acceder a ayudas sociales y les ha brindado oportunidades para iniciar una nueva vida. Sin embargo, dicen, queda camino por recorrer. Es una realidad compleja en la que las mujeres que han sido víctimas de diferentes delitos se encuentran, en muchos casos, nuevamente revictimizadas ya que por su situación de “sin papeles” no pueden ejercer sus derechos cívicos en condiciones de igualdad. España, según sus datos, es uno de los mayores consumidores de prostitución de Europa, y uno de los principales países de tránsito y destino de víctimas de trata en el continente

Por otro lado, en las reuniones mantenidas con las entidades que trabajan en el ámbito de la formación con menores en situación de vulnerabilidad y que han abandonado el sistema educativo, se manifestaron las dificultades para encontrar un trabajo de calidad, cualificado y de condiciones dignas. Su objetivo es ofrecer a estos jóvenes recursos personales, sociales y educativos que les permitan seguir progresando en el sistema educativo o que les faciliten su inserción sociolaboral.

En cuanto a la vivienda, todas las entidades están, muy a menudo, al frente de la lucha por el derecho de las personas más vulnerables a acceder a una vivienda y a empadronarse en el lugar donde residen como condición indispensable para el ejercicio o disfrute de derechos sociales.

Manifiestan que las situaciones de extorsión siguen produciéndose por parte de propietarios de viviendas en las cuales residen en régimen de alquiler (arrendamiento de viviendas o de habitaciones) personas desfavorecidas. Se trata de los propietarios que accederían a facilitar el empadronamiento únicamente a cambio de una cantidad extra de dinero o bien de los que niegan el empadronamiento porque no quieren declarar que alquilan viviendas o bien por parte de arrendatarios de pisos entre cuyas cláusulas contractuales figura la prohibición del subarriendo como causa de rescisión del contrato.

Las entidades sociales siguen indicando los distintos criterios de algunos Ayuntamientos para gestionar el acceso al padrón municipal a personas en situaciones de exclusión con circunstancias especiales (por ejemplo, personas sin vivienda que residen en la calle, fundamentalmente jóvenes), criterios, según ellas, nada facilitadores para que aquellas puedan acceder al padrón municipal, a pesar de encontrarse viviendo en la ciudad o municipio.

Ante esta situación, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente el inicio de una actuación de oficio dirigida tanto al Ayuntamiento de Pamplona como a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

En la apertura de la actuación se expuso la preocupación trasladada a la Institución por los representantes de asociaciones, colectivos y entidades que actúan en el ámbito social, por las trabas que encuentran para empadronarse en Pamplona/Iruña personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social por diferentes causas.

El empadronamiento es la llave para optar a todos los servicios sociales; y a pesar de que la Ley de Bases de Régimen Local regula el acceso al padrón municipal, disponiendo, en su artículo 15.1, que toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y, en su artículo 16.1, que dicho Padrón es “el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio, que sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo y que las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos”, estas entidades siguen manifestando la cantidad de trabas que encuentran las personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión. Esta actuación de oficio puede consultarse en el capítulo 6 del presente informe (O23/2)

La vivienda es un tema recurrente planteado por prácticamente todas las entidades anteriormente citadas con las que se han mantenido reuniones. Insisten en la necesidad de vivienda y en la necesidad de una respuesta urgente por parte de la Administración. En estas quejas se relatan situaciones tales como la inminencia de un desahucio o la necesidad de abandonar una vivienda por finalizar el plazo pactado para el

arrendamiento, que, además, se ven agravadas, en muchos casos, por la presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad de vivienda para personas con discapacidad que quieren vivir su propia vida, tomar sus propias decisiones y participar de su entorno. Comentan cómo, ante la falta de alternativas, los ciudadanos se ven obligados a residir en lugares que no reúnen condiciones de habitabilidad (en habitaciones de viviendas compartidas, en viviendas con importantes humedades y deficiencias, en un trastero o, incluso, en vehículos) y cómo estas situaciones pueden repercutir en la salud y bienestar de las personas y, en el caso de persona con discapacidad, seguir bajo la protección familiar o institucional.

Insisten en la insuficiencia de las medidas actualmente establecidas para garantizar el derecho a una vivienda de los ciudadanos y ciudadanas (insuficiencia del parque residencial de viviendas protegidas en régimen de alquiler, colectivos excluidos de las ayudas DAVID y EMANZIPA). Manifiestan la necesidad de ampliación del parque de vivienda pública en un momento de escasez de vivienda asequible y en el que la oferta está lejos de satisfacer la demanda existente.

El derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución que establece lo siguiente: "*Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos*".

La no disponibilidad de una vivienda, o bien la pérdida de ella, supone un deterioro tal de las condiciones de vida y genera situaciones de especial vulnerabilidad que no solo dificultan factores tan diversos como la formación de nuevos hogares y estructuras familiares, la emancipación juvenil o la movilidad geográfica, sino que, en último término, puede conducir a situaciones de exclusión social. La vivienda contribuye a que una persona o unidad familiar pueda desarrollar con autonomía y responsabilidad su aportación a la construcción social, de la que todos formamos parte.

La Comunidad Foral de Navarra es titular de la competencia exclusiva en materia de vivienda, tal como establece el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y, en el ejercicio debido de esa competencia, ha de adoptar todas las medidas oportunas para garantizar el derecho constitucional de las personas a disfrutar de una vivienda digna.

En otro orden de cosas, los encuentros con estas Entidades han confirmado la importancia del Tercer Sector en la actualidad como cauce de canalización y solución de las demandas de la sociedad, exigiendo el derecho a una vida digna de las personas en situación de vulnerabilidad por diferentes motivos (pobreza exclusión social...), y promoviendo la transformación y el progreso desde el trabajo en los ámbitos más próximos como son las comunidades, para llegar a la sociedad en general.

En estas realidades, donde a menudo el sistema público no llega, las entidades sociales son esenciales para el bienestar de la sociedad y eficaces en la medida en que contribuyen al desarrollo del trabajo en red dentro del propio sector y con las Administraciones Públicas y otras entidades de la sociedad.

Las entidades sociales desarrollan proyectos para acabar con la pobreza, reducir desigualdades y apoyar a colectivos vulnerables entre otros. En definitiva, lograr una sociedad más justa y más sostenible también medioambientalmente, y en este sentido, este tipo de acciones sin duda tendrán un impacto positivo en los ODS que sería importante identificar para seguir y mejorar esas medidas.

Otro de los roles importantes de estas entidades sociales es su función de sensibilización e incidencia política para conseguir la aproximación de los poderes públicos con la Agenda 2030. Las organizaciones de la sociedad civil son un buen canal de comunicación para trasladar el mensaje de la Agenda 2030 a la ciudadanía. A través de estas acciones las organizaciones pueden aumentar el conocimiento de la Agenda y los ODS por parte de la sociedad, un paso esencial para lograr su consecución en el 2030.

La importancia de las Entidades Sociales es reconocida de forma unánime, está respaldada por el número de organizaciones que lo integran, la multiplicidad de demandas sociales que satisfacen, las dimensiones de la inversión social que canalizan, el número de beneficiarios a los que atienden, el empleo que generan, y el voluntariado que movilizan. Y, a pesar de esta realidad, su reconocimiento social y político como representación importante de la sociedad parece no ser suficiente, dicen que no basta con declarar el día 9 de octubre Día Nacional del Tercer Sector, sino que sus reclamaciones sean escuchadas. Estas demandas son fundamentalmente: alcanzar el máximo reconocimiento de los Derechos Sociales; alcanzar un diálogo real, permanente y efectivo entre el Tercer Sector y las administraciones públicas; y trabajar por un modelo de financiación estable, sostenible y garantista.

El crecimiento sostenido del Tercer Sector, con sus complejidades y limitaciones, pero también como gestor y generador de recursos importantes, afirman que merece el esfuerzo y la colaboración entre las distintas Administraciones para lograr una consolidación estable y suficiente. Para ello, la reivindicación común de las entidades sociales es una financiación más estable, ya que, en muchos casos, lo que realizan es una labor que, en puridad, debería desarrollar la propia Administración.

14.3. CONMEMORACION DEL 75 ANIVERSARIO DE LA DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.

El pasado 10 de diciembre se conmemoró el 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa se realizaron varias actividades para recordar que dichos Derechos son universales e indiscutibles y que lejos de ser solo una idea, están arraigados en la vida de las personas para protegerla y respetarla.

Al acto de celebración de dicho 75 aniversario, convocado por el Defensor del Pueblo en el Parque del Mundo el pasado 7 de diciembre, acudieron la casi totalidad de las entidades sociales con las que el Defensor ha tenido relación desde que inició su etapa, y habría que resaltar que otras entidades que tuvieron conocimiento de dicha celebración también se sumaron al acto manifestando así su deseo de colaboración. El evento fue seguido tanto por los medios de prensa escrita, televisión y radio

En defensa de esos derechos humanos inalienables, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa y 59 entidades sociales firmaron además una declaración institucional que marca su hoja de ruta para los próximos años. Así mismo, se publicó una edición especial ilustrada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos con los logotipos de todas las entidades. Esta primera edición especial realizada en noviembre, no fue suficiente en número, y a finales de diciembre se hizo una segunda edición con otra tirada de 1.000 ejemplares más en papel socialmente responsable con el cuño que acredita el compromiso con el medioambiente.

A continuación, se reproduce literalmente la declaración institucional del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa apoyada y compartida por las entidades sociales cuyos nombres están relacionados en el cuadro posterior a la declaración.

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA – NAFARROAKO ARARTEKOA, CON MOTIVO DEL 75 ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (1948-2023)

Derechos humanos, un anhelo todavía en construcción

PREÁMBULO

El día 10 de diciembre de 2023 se cumplen 75 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en París.

Este acuerdo histórico consagra los derechos inalienables que toda persona tiene como ser humano, con independencia de su raza, color, religión, sexo, idioma, opinión política, nacionalidad, origen social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En este manifiesto se enumeran, por primera vez en la historia, los Derechos Humanos fundamentales y se establece que deben ser protegidos en todo el mundo.

Se reconoce que “el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad; y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias”.

Se considera esencial “que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a fin de que el hombre no se vea compelido al supremo recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión”, así como “promover el desarrollo de relaciones amistosas entre las naciones”.

Desde aquel 10 de diciembre de 1948, han transcurrido 75 años.

A lo largo de estas décadas, el reconocimiento y la garantía de los derechos humanos han avanzado gracias a esta Declaración, que ha servido como referente universal para su protección.

Este manifiesto ha sido una excelente herramienta, un pilar consistente, un sólido apoyo para todos los pueblos y todas las personas que han debido alzar la voz para reivindicar los derechos humanos allá donde eran ignorados o, incluso, vulnerados

Lamentablemente, también es cierto que, en paralelo, en demasiadas ocasiones los derechos humanos no han sido (no son) respetados. La mera existencia de la Declaración no es suficiente para su protección.

El hecho de que los derechos humanos hayan sido (y estén siendo) conculcados, infringidos, quebrantados y violados, ha tenido (y tiene) muchas causas.

Durante estas décadas, han sido innumerables las causas por las que millones de personas han sufrido en el mundo la vulneración de sus derechos más elementales, incluido el derecho a la vida.

En nuestro propio entorno, en Navarra, en estas mismas décadas hemos sufrido la dura posguerra, la dictadura, el terrorismo y la tortura.

Y, si damos un vistazo más reciente, nos pueden venir a la mente otras afecciones a los derechos como la guerra en Europa y, en otro orden de cosas, la cruel pandemia. En este último caso es evidente que no se está ante una vulneración sistemática de derechos análoga a las anteriormente referidas, pero sí es verdad que algunos se han visto limitados precisamente por la defensa de otros de interés superior.

Pero tenemos también otras importantes y muy preocupantes causas, como son las involuciones autoritarias y totalitarias, el negacionismo, la desinformación, la apología del odio y hasta la reivindicación de tener el derecho a no reconocer los derechos.

Todo esto demuestra que no basta sólo con declaraciones, sino que la defensa de los Derechos Humanos exige la actividad y el activismo positivo para su reconocimiento y protección. Desgraciadamente, vemos cómo cada día en el mundo se agrede, se criminaliza y se asesina a personas que ejercen esa labor humanitaria.

Los derechos no son algo que hay que ganarse, son algo que **ya se tiene** y, cuando se pretenden ignorar o eliminar hay que reclamarlos, exigirlos o recuperarlos. Los derechos humanos son inalienables, no se pueden perder porque son inherentes a todos los seres humanos y están incluidos en el hecho mismo de la existencia humana.

Además de las difíciles circunstancias ya expuestas, los Derechos Humanos enfrentan, hoy en día y mirando al futuro, nuevos retos y desafíos.

En primer lugar, una adaptación de los derechos a la nueva realidad universal, muy diferente a la de 1948: cambio climático, globalización, digitalización, redes sociales, inteligencia artificial, etc.

Y, por otra parte, esta nueva realidad puede suponer, incluso, la necesidad del reconocimiento de nuevos derechos, como aquellos ligados a la revolución digital: la protección de los datos personales, la neutralidad de la red, la accesibilidad digital, la transparencia y trazabilidad de los algoritmos o el derecho al olvido, entre otros. Los límites de la inteligencia artificial han de ser regulados por los poderes públicos, no por los privados, y con la plena garantía del cumplimiento de esos derechos.

La brecha digital, que afecta especialmente a los grupos más desfavorecidos y vulnerables, el cambio climático, que afecta no sólo a las actuales generaciones sino también a las futuras, y los nuevos modelos migratorios son situaciones que están superando las posibilidades de acción individualizada de los Estados. De ahí que iniciativas como la **Agenda 2030** de Naciones Unidas estén llamadas a coordinar las acciones supranacionales y supongan un buen impulso que debería alcanzar una revisión de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Evidentemente, el objetivo de esta revisión debe ser el de adaptarlos, expandirlos y mejorar su garantía, frente a los movimientos involucionistas antes mencionados.

Se trata pues de una ardua y larga tarea que sólo será posible alcanzar si se comienza por dar los primeros pasos en esa dirección. Nosotros y nosotras debemos aportar desde nuestro ámbito y desde nuestro alcance.

Llegados a este punto, resulta muy adecuado y relevante aplicar aquí el paradigma de "*piensa globalmente, actúa localmente*".

Puede parecernos muy difícil trabajar en la línea universal antes expuesta, pero debemos ser conscientes de que todas nuestras actuaciones personales y profesionales pueden contribuir o no a ese logro del bien común.

De ahí que, si estamos de acuerdo con ese planteamiento *global* de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, debemos tomar conciencia de que nuestra acción *local* va a sumar o a restar en esa dirección, va a ayudar a avanzar o a retroceder en los derechos de todas las personas

El Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa es el alto comisionado del Parlamento precisamente “para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y por la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y cuenta, como función primordial, la de salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas frente a posibles abusos y negligencias de la Administración”.

La mejor manera para desplegar ese trabajo es a través de las quejas presentadas por la propia ciudadanía, porque es quien en mayor medida detecta en el día a día los posibles casos de incumplimiento, por acción o por omisión. Se trata pues de una labor conjunta del Defensor con la sociedad, garantizar entre todos/as y con todos/as para todos/as.

Navarra cuenta, afortunadamente, con un fenomenal entramado en red constituido por las entidades sociales que, desde el voluntariado y el esfuerzo que imprime el compromiso social, llevan a cabo una defensa decidida de los casos de vulneración de los derechos humanos y un acompañamiento a los colectivos y a las personas más vulnerables.

En ocasiones, estas entidades cubren necesidades cuya responsabilidad sería imputable a las Administraciones, así que, como mínimo, éstas deberían dar a aquéllas el soporte necesario para poder llevar a buen fin esa asistencia.

Gracias al Estado del bienestar alcanzado en nuestra sociedad, y al esfuerzo incansable de estas entidades para cubrir los importantes “huecos” del sistema, la sociedad navarra es hoy reconocida como la autonomía con mayor calidad de vida de España. Pero esto no es suficiente. Todavía hay personas que se están quedando realmente atrás y que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos.

Por eso, cuando a veces nos referimos a la “ciudadanía navarra”, lo cierto es que no nos estamos refiriendo a todas las personas que conviven con nosotros, porque nos faltan en esa definición colectiva aquellas personas que ni siquiera han alcanzado el estatus de ciudadanos o ciudadanas. Incluso, nos encontramos con que muchas personas ni siquiera saben que tienen derechos o qué derechos tienen o siquiera cómo hacer para reivindicarlos y exigirlos.

Así pues, la “universalidad”, más allá del concepto absoluto en términos geográficos, debe significar claramente, como dice el artículo 1 de la Declaración Universal de los DDHH que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”. En ese anhelo, todavía en construcción, debemos sumar voluntades, compromisos y esfuerzos.

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

Con motivo de la conmemoración del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y las entidades sociales que han aceptado sumarse a esta declaración quieren manifestar públicamente su compromiso fiel y rotundo con la defensa de los Derechos Humanos recogidos en la proclamación de Naciones Unidas.

Este compromiso se concreta en el siguiente decálogo:

- 1) Imbuir el espíritu de la Declaración Universal en la **inspiración de los criterios** de aplicación del trabajo constante del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y de las entidades sociales para la mejor defensa de la aplicación de los Derechos Humanos en todos y cada uno de los casos tratados.
- 2) **Luchar contra las amenazas** que, por diversos motivos, se ciernen contra ellos (cambio climático, guerras, desigualdades de todo tipo, violencia de género, trata de personas, uso indebido de la inteligencia artificial, negacionismo, renacimiento de los autoritarismos, racismo y xenofobia, etc.).
- 3) **Colaborar** por parte de las entidades sociales con el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa para un mejor cumplimiento de su misión de supervisar a las Administraciones y a sus organismos públicos para una mejora continua de la aptitud y de la actitud de servicio a las personas, como sujetos de derechos inalienables.
- 4) Tomar en consideración la **adaptación** de los derechos humanos a la realidad actual de nuestra sociedad del siglo XXI y el reconocimiento de **nuevos derechos** resultantes de las consecuencias de las nuevas áreas del conocimiento y de los avances científicos.
- 5) **Contribuir a la divulgación** del conocimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos para que todas las personas puedan reivindicar su cumplimiento.
- 6) **Contribuir a la capacitación** de las personas para que puedan defender sus derechos y los de los demás.
- 7) **Educar** para los Derechos Humanos, para la Igualdad, para la Inclusión, para la Paz y para la Convivencia.

- 8) Actuar de manera **proactiva** para intentar evitar la vulneración de los derechos y, cuando no sea posible, defender **actuaciones restaurativas**, poniendo el foco de manera especial en los grupos de población más vulnerables y excluidos.
- 9) **Contribuir al completo desarrollo de la Agenda 2030** de la ONU, como complemento directo de los Derechos Humanos, en la medida en que se pueda llegar a alcanzar un desarrollo verdaderamente sostenible, en cumplimiento de los 17 ODS.
- 10) Avanzar en la cooperación del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa con las entidades sociales para lograr **sinergias** en la lucha por conseguir una mejor defensa y despliegue de los Derechos Humanos y contribuir a que se cumpla el “**no dejar a nadie atrás**”.

Todo ello, con el objetivo final de lograr la verdadera UNIVERSALIDAD de los Derechos Humanos en este momento -2023- y en este lugar -Navarra-, con una visión compartida de que “**TODAS LAS PERSONAS TIENEN TODOS LOS DERECHOS**”.

Las entidades sociales que han aceptado la invitación a sumarse a esta declaración, la rubrican junto a este Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

RELACIÓN DE ENTIDADES FIRMANTES (por orden de adhesión):

1. VILLA TERESITA
2. ASOCIACIÓN ITXAROPEN GUNE-LUGAR DE ESPERANZA (AIGLE)
3. ELKARRI LAGUNTZA - APOYO MUTUO
4. COMISION ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO - CEAR NAVARRA
5. ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN NAVARRA
6. ASOCIACIÓN HAZIAK
7. FUNDACIÓN GIZAKIA HERRITAR / PARIS 365
8. FUNDACIÓN ILUNDAIN - HARITZ-BERRI
9. FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO
10. FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE NAVARRA
11. FUNDACIÓN XILEMA
12. FUNDACIÓN ADSIS
13. FUNDACIÓN TALLER ESCUELA ETXABAKOITZ
14. FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES GITANAS DE NAVARRA "GAZ KALÓ"
15. ASOC. NAVARRA DE CONCIERTO DE MAMA - SARAY
16. ASOC. NAVARRA DE PREJUBILADOS Y PENSIONISTAS - ANAPP
17. COMITÉ DE ENTIDADES REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NAVARRA - CERMIN Navarra
18. ASOCIACION SEI ELKARTEA
19. ASOCIACION DE FAMILIAS DE ACOGIDA DE NAVARRA - MAGALE
20. ASOCIACION DE GITANOS DE NAVARRA LA MAJARÍ
21. ASOCIACIÓN IBILI ELKARTEA
22. TRAPEROS DE EMAÚS NAVARRA
23. ASOCIACIÓN RUMIÑAHUI
24. GRUPO SOCIAL ONCE en Navarra
25. FEDERACIÓN NAVARRA DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA-COCEMFE
26. ASOCIACION HAZIALDEA ELKARTEA
27. ASPACE NAVARRA
28. ACCIÓN CONTRA LA TRATA
29. ASOCIACIÓN NAVARRA DE FIBROSIS QUÍSTICA
30. ASOCIACION DE PERSONAS SORDAS EN NAVARRA - ASORNA
31. COORDINADORA ONGD NAVARRA
32. RED NAVARRA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL
33. CONFEDERACIÓN TERCER TIEMPO
34. ASOCIACIÓN DE FIBROMIALGIA DE NAVARRA - AFINA
35. ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DE NAVARRA - AFAN
36. ASOCIACION DE MAYORES LACARRA
37. ASOCIACIÓN NAVARRA DE PARKINSON - ANAPAR
38. ASOCIACIÓN NAVARRA DE ESPINA BÍFIDA E HIDROCEFALIA - ANPHEB
39. COORDINADORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE NAVARRA - ACODIFNA

40. FUNDACIÓN PROYECTO HOMBRE NAVARRA
41. ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA RIBERA DE NAVARRA - AMIMET
42. ASOCIACIÓN NAVARRA DE AUTISMO - ANA
43. Asociación para la lucha contra enfermedades renales - ALCER Navarra
44. UNICEF Comité Navarra
45. CARITAS Diocesana de Pamplona-Tudela
46. MÉDICOS DEL MUNDO NAVARRA/MUNDUKO MEDIKUAK NAFARROA
47. ASOCIACION NAVARRA PARA LA SALUD MENTAL - ANASAPS
48. ASOCIACION ARALAR ELKARTEA
49. ASOCIACION LANTXOTEGI ELKARTEA
50. MANOS UNIDAS
51. ASOCIACIÓN NAVARRA DE ELA - ANELA
52. CRUZ ROJA NAVARRA
53. FUNDACIÓN TUDELA COMPARTE
54. ASOCIACIÓN LAGUNDU-ARAKIL
55. ASOCIACION EHULEAK NAFARROA
56. FUNDACIÓN GAZTELAN
57. FUNDACIÓN CAJA NAVARRA
58. ASOCIACIÓN FRIDA
59. LUNES LILAS

CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

A lo largo de 2023, al igual que en años anteriores, la institución solicitó a la ciudadanía su opinión y valoración sobre el funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

Esta valoración se realiza mediante la cumplimentación de un cuestionario anónimo enviado a las personas usuarias de la institución en el momento en que se les comunica el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja, es decir, en el momento de cierre de la queja. De este modo, cuando estos responden a las preguntas del cuestionario, disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido la intervención de la institución en la resolución de su expediente.

La encuesta consta de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?
- ¿Cómo valora la atención prestada desde la institución?
- ¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?
- ¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?
- ¿Cómo valora la información recibida desde la institución?
- ¿Considera que los escritos que se le han enviado son claros y comprensibles?
- ¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja?
- ¿Recomendaría a otras personas acudir al Defensor del Pueblo de Navarra?
- Con independencia de la resolución adoptada ¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación con su problema?
- Si desea sugerirnos alguna mejora o expresar cualquier opinión, le invitamos a hacerlo.

El número de encuestas recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 fue de 146 respuestas ciudadanas, con un incremento de un 46% respecto a las recibidas el año anterior.

La gran mayoría de las encuestas recibidas cumplimentaron todos los ítems al completo, de manera que todos y cada uno de ellos recibieron respuesta en más de un 97% de los casos.

En el conjunto, puede destacarse que los ciudadanos valoran con una puntuación media de 7,7 (sobre un total de 10) la intervención de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en sus problemas.

Así, al ser preguntados sobre qué nota global pondrían a la intervención de la institución en relación con la resolución de su problema concreto, el 73% de los ciudadanos dan una puntuación situada entre 8 y 10, mientras que únicamente un 17% da una calificación de suspenso a la intervención de la institución. Concretamente, las puntuaciones asignadas han sido las siguientes:

Puntuación	Cantidad	%
0	6	4%
1	8	5%
2	7	5%
3	3	2%
4	2	1%
5	3	2%
6	1	1%
7	8	5%
8	17	12%
9	33	23%

10	55	38%
(en blanco)	3	2%
Total	146	100%

En cuanto a si consideran útil la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la resolución de los problemas, un 69% de los encuestados la considera bastante o muy útil, solo un 29% la valora como poco o muy poco útil, y una persona la ha puntuado como inútil.

	Cantidad	%
Sí, la considero muy útil	63	43%
Sí, la considero bastante útil	38	26%
No, la considero poco útil.	19	13%
No, la considero muy poco útil	23	16%
Totalmente inútil	1	1%
(en blanco)	2	1%
Total	146	100%

A la pregunta de si recomendarían a otras personas acudir a la institución, un 82% de los ciudadanos contesta afirmativamente, mientras que un 15% no lo recomendaría.

	Cantidad	%
Sí	120	82%
No	22	15%
En última instancia	0	0%
No por ahora	0	0%
(en blanco)	4	3%
Total	146	100%

Por otro lado, el 66% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o completamente de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja, mientras que un 12% afirma que está de acuerdo parcialmente. Un 4% está en desacuerdo, y un 15% completamente en desacuerdo.

	Cantidad	%
Completamente de acuerdo	65	45%
De acuerdo	30	21%
De acuerdo, en parte	18	12%
En desacuerdo	6	4%
Completamente en desacuerdo	22	15%
(en blanco)	5	3%
Total	146	100%

Ante la pregunta de cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso, para el 75% de las personas que realizaron la encuesta el tiempo fue entre muy corto y razonable, para un 17% el tiempo transcurrido fue largo, y para un 8% fue muy largo.

	Cantidad	%
Muy largo	11	8%
Largo	25	17%
Razonable	71	49%
Corto	24	16%
Muy corto	15	10%
(en blanco)	0	0%
Total	146	100%

Sobre cómo han tenido conocimiento de la existencia de la institución, las encuestas ponen de manifiesto que, en el 20% de los casos, los ciudadanos ya tenían experiencia de otros contactos, mientras que el 15% la ha conocido a través de familiares y conocidos, el 14% por los medios de comunicación; y un 46% señaló que por otras fuentes de conocimiento (por estudios, por su profesión, por indicación de abogados, de colegios de abogados, de asociaciones de consumidores, de funcionarios de la administración, etcétera).

	Cantidad	%
A través de familiares o conocidos	22	15%
Ya tenía experiencia de otros contactos	29	20%
Por consejo de alguna Administración	7	5%
Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	21	14%
Otros	67	46%
(en blanco)	0	0%
Total	146	100%

También se pregunta a los encuestados su valoración sobre la atención prestada desde la institución: el 88% califica la atención como buena o muy buena, mientras que el 8% la califica de mala o muy mala. Un 4% la califica como regular.

	Cantidad	%
Muy buena	105	72%
Buena	23	16%
Regular	6	4%
Mala	4	3%
Muy mala	8	5%
(en blanco)	0	0%
Total	146	100%

La valoración de la información recibida desde la institución también está bien considerada por los ciudadanos: un 86% la considera buena o muy buena, mientras que el 10% la califica de mala o muy mala.

	Cantidad	%
Muy buena	93	64%
Buena	32	22%
Regular	6	4%
Mala	7	5%
Muy mala	8	5%
(en blanco)	0	0%
Total	146	100%

Por último, los ciudadanos consideran que los escritos recibidos de la institución son claros o muy claros en el 81% de los casos, comprensibles para el 13%, y poco claros o nada claros para el 4% de los encuestados.

	Cantidad	%
Muy claros	79	54%
Claros	39	27%
Comprensibles	19	13%
Poco claros	2	1%
Nada claros	5	3%
(en blanco)	2	1%
Total	146	100%

En relación con la última pregunta del cuestionario, que deja abierta la posibilidad de que la ciudadanía pueda expresar abiertamente sus comentarios, se recogen a continuación algunas de las opiniones expresadas:

“Agradezco la atención y el tratamiento a mi queja desde el primer momento con la escucha hasta la resolución. Siento que se han tomado las cosas en serio”.

“Considero muy positiva su gestión. A partir de ahora, es competencia de la Administración, que espero sea tan ágil y eficaz como la suya”.

“Muchísimas gracias por el trato amable, la orientación y la eficacia”.

“Con la intervención del Defensor del Pueblo, ahora sí que han atendido muy rápidamente”.

“Estoy agradecida a esa institución por la atención brindada, tengo la satisfacción de haber sido atendida y no ignorada, sabía hasta el punto en que podían llegar, por lo que les doy las gracias por haberme acompañado hasta aquí”.

“Agradecer enormemente todo el proceso y la atención que he recibido durante estos meses”.

“Muchas gracias por ser la única institución pública que ha hecho algo por esta familia: poder seguir viviendo”.

“Creemos esencial que exista la figura del Defensor del Pueblo para denunciar y hacer escalar estas situaciones dentro de la administración”.

“Es una pena que las resoluciones del DPN no sean de obligado cumplimiento porque la indefensión de los ciudadanos ante la administración crea frustración y desencanto frente a las instituciones”.

“Estamos muy agradecidos, por el trato, la rapidez con la que nos habéis tratado. Valoramos mucho la profesionalidad. Gracias”.

“Le doy las gracias por haberme ayudado en todo este asunto y al menos hemos conseguido cambiar en cierta medida un protocolo abusivo”.

“Les agradezco profundamente las gestiones que han realizado. Su intervención ha sido decisiva, para encontrar nuevas soluciones al grave problema que les planteé. Muchas gracias de corazón”.

“Con mi niño y conmigo, se han portado muy bien, nos han escuchado, aconsejado, etc. Y nos han tratado muy bien. Gracias”.

“Sin su actuación todo estaba muy difícil. En este caso, creo que el problema estuvo entre instituciones”.

“En primer lugar, me gustaría agradecer el trabajo que realiza esa institución. Es de gran ayuda al ciudadano y es necesaria en tanto que las Administraciones en muchos casos viven alejadas del mismo”.

“La labor del Defensor ha sido clave para la resolución de mi problema. Me indigna, no obstante, la actitud de ciertos sectores de la administración pública que simplemente ningunean las quejas/denuncias de los ciudadanos, dejándonos en una situación de desamparo, hasta que no interviene el Defensor. Se lo agradezco enormemente”.

“Los ciudadanos que padecemos la desidia y el silencio administrativo agradecemos mucho la intervención del Defensor del Pueblo ante las Administraciones que les presiona a cumplir con sus obligaciones de atender al ciudadano. Gracias”.

“Cuando he necesitado su ayuda he comprobado que han sido diligentes y todo lo rápido que el sistema les permite”.

“Dar mi agradecimiento por vuestro interés en mi queja e intentar solucionarlo lo antes posible. Muchas gracias”.

“El trabajo realizado por el Defensor del Pueblo me ha parecido muy bueno, eficiente, rápido”.

“Estoy muy agradecido por la gestión realizada por ustedes. Creo que sin su procedimiento no hubiese finalizado el asunto que se estaba demorando. Gracias”.

“Muy agradecida y muy útil para las personas mayores. Tengo 86 años y vivo sola. Sois una ayuda muy importante para mí”.

“En otro orden de cosas, señalar que el trato recibido por todos los profesionales de la institución es excelente a la vez que exquisito”.

“Agradecemos la gran labor que desarrollan en defensa de los derechos de los ciudadanos. Es realmente una institución más que necesaria para nuestro sistema democrático”.

“Tan solo agradecer por vuestra labor. Decir que esto ayude a mejorar nuestros servicios públicos, ya que son pagados por nuestros impuestos”.

“Gracias por ser la voz de los ciudadanos a los que la Administración no escucha. Gracias por defendernos”.

“Era la primera vez que necesitaba de sus servicios y ha sido totalmente satisfactorio y, además, muy rápido. Gracias de antemano”.

“Agradezco mucho la gestión realizada por la defensoría del pueblo y las respuestas recibidas”.

“La intervención de la oficina de Defensor del Pueblo ha sido muy buena, resaltando la buena comunicación”.

“Darles las gracias una vez más porque sí que realmente me han ayudado; no sé si he conseguido todavía lo que pedía, pero me han abierto un camino a seguir para conseguirlo”.

“Me ha parecido un servicio al ciudadano excelente”.

“Me he sorprendido, pese a que mi queja no se haya resuelto, de la utilidad y el buen trato de este organismo. Realmente útil para los ciudadanos/as de Navarra”.

CAPÍTULO 16. COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.

16.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL ANTE LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.

El artículo 37.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

El apartado cuarto del mismo artículo señala que un resumen del informe será expuesto oralmente por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ante el Parlamento, pudiendo a continuación intervenir los grupos parlamentarios para fijar su postura.

El 22 de marzo de 2023 el Defensor del Pueblo de Navarra, acompañado de Carlos Sarasíbar, asesor y Secretario General de la institución, Susana Galilea, Jefa de Gabinete e Inés Monreal, asesora y coordinadora de los informes anuales, expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2022 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 47, de 22 de marzo de 2023, y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<https://www.defensornavarra.es/es/informes-y-publicaciones/informes-anuales/informe-anual-2022-1>

El contenido de la comparecencia está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.defensornavarra.es/es/noticias/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-ante-la-comision-de-regimen-foral-del-parlamento-de-navarra-sobre-el-informe-anual-2022>

Y, por último, en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra puede consultarse el video de la comparecencia:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=ZWQ3MDVjZGEtMjMyMi00N2RhLTg0ZjYtMzk1OWI5YWUONGQx>

16.2. OTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON EL PARLAMENTO.

Por otra parte, durante 2023, el Defensor del Pueblo – Nafarroako Arartekoa ha llevado a cabo también otras actividades relacionadas directamente con el Parlamento de Navarra.

En primer lugar, la reunión institucional del Defensor con el Presidente de la Cámara, con motivo de su reelección tras las elecciones forales de mayo.

Así mismo, el titular mantuvo reuniones con los portavoces de todos los Grupos Parlamentarios, con el fin de trasladar a los representantes políticos de la Comunidad Foral algunas actividades que marcaban la actualidad de la Defensoría, así como las previsiones que se manejaban para el presente año y el recordatorio de que en 2025 la institución cumplirá el 25 aniversario de su creación.

Por otra parte, el titular asistió a todos los actos y eventos que tuvieron lugar en el Parlamento a los que fue invitado y cuyo detalle aparece reflejado puntualmente en la agenda institucional (capítulo 20).

Igualmente, el Defensor del Pueblo de Navarra participó en todas las concentraciones convocadas a las puertas del Parlamento de Navarra para guardar un minuto de silencio en memoria de las mujeres asesinadas por violencia de género y en repulsa ante todos los asesinatos machistas.

CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

El artículo 9 de la Ley Foral 12/2022 dispone que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre estas medidas se recoge la referente “a valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual”.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos y valoraciones sobre los principales aspectos atinentes a este ámbito de la protección del menor en Navarra, tomando como referencia lo dispuesto en la citada ley foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en la materia.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este apartado.

17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.

A) Actividad reglamentaria:

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, prevé, en su disposición final quinta, que el Gobierno de Navarra habrá de dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de dicha ley foral.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, informa de la aprobación del Decreto Foral 38/2023, de 5 de abril, de modificación del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, y del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito general, y por el que se aprueban los servicios sociosanitarios para la atención integral social y sanitaria y la cartera de servicios de políticas migratorias.

En relación al desarrollo normativo en esta materia, indica el Departamento que se prevé aprobar en el segundo semestre del año 2024 el Decreto Foral que regule el Acogimiento Familiar Especializado, la modificación del Decreto Foral 11/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la Adopción en la Comunidad Foral de Navarra, y el Decreto Foral que regule los Puntos de Encuentro Familiar.

B) Actividad de planificación y programación de actuaciones:

El título I de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, establece una tabla de derechos de las personas menores de edad, y ordena su promoción y divulgación.

En relación con esta labor, el Departamento de Derechos Sociales Economía Social y Empleo informa que se elaboró el Plan Operativo de Infancia y Familia para el 2023, con las siguientes medidas implementadas:

- Traspaso de la gestión directa del Programa Especializado de Intervención Familiar (PEIF) por parte de los Equipos Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA) a los SSAP.
- Impartición de talleres formativos a profesionales de escuelas infantiles sobre el Manual de procedimiento ante las situaciones de desprotección infantil.
- Formación del enfoque Dialógico.
- Evaluación de los servicios de acogimiento residencial básico del sistema de protección.
- Diseño y desarrollo de un plan de captación y sensibilización, con el fin de difundir el acogimiento familiar y captar familias acogedoras en las diferentes modalidades de acogimiento.
- Adaptación y mejora de recursos residenciales y de estancia diurna para menores del sistema de protección
- Difusión y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA): campaña 12 meses 12 derechos.
- Asimismo, se informa que ha participado en los siguientes grupos de trabajo:
- Implementación en la Comunidad Foral de Navarra del modelo de atención integral a la infancia y adolescencia víctima de violencia; BARNAHUS.
- Red de Atención Integral a la Infancia: Comisión Directora, Comisión Técnica y Comisión de Promoción del Bienestar Infantil, Atención Comunitaria y Trabajo en Red.

- Red de Atención Temprana de Navarra: “abordaje de menores con dificultades de regulación emocional”.
- Mesa por el Acogimiento Familiar.
- Grupo técnico para la prevención y coordinación de la atención ante los matrimonios forzosos en Navarra.
- Comisiones de trabajo entre el Departamento de Educación y el Departamento de Salud.
- Comisión Interinstitucional de Coordinación para la Prevención y Atención de las Conductas Suicidas.
- Comité de Menores TRANSBIDE.
- Comisión de seguimiento del Plan institucional ante la violencia contra las mujeres.

C) Actuaciones de promoción y divulgación de los derechos del menor:

En relación con las actuaciones de promoción y divulgaciones de los derechos de los menores el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa que durante el año 2023 han desarrollado el proyecto “12 meses 12 derechos”, en el que participaron agentes, entidades y conjunto de familias, especialmente con las familias de adopción y acogida. El proyecto finalizó el día 20 de noviembre con una Jornada en la que las diferentes entidades expusieron lo realizado por los agentes cada uno de los meses.

Además, el Departamento informa del convenio anual con la Fundación ANAR para la asistencia telefónica a personas menores, familiares y profesionales que intervienen con menores.

D) Actuaciones de prevención:

La Ley Foral 12/2022 destaca el carácter prioritario de las actuaciones de prevención. Se dirigirán a prevenir las posibles situaciones de desprotección de las personas menores, así como las graves carencias que menoscaban su desarrollo o puedan llegar a vulnerar sus derechos.

De acuerdo con lo previsto en la citada ley foral, las actuaciones de prevención tienen las siguientes finalidades:

- a) Velar por el respeto y garantía de los derechos de las personas menores, mediante actividades de información, divulgación y promoción y promoviendo la respuesta en edades tempranas, en los inicios del vínculo, incluida la etapa prenatal, con seguimiento prenatal y perinatal.
- b) Realizar actividades públicas e impulsar actividades privadas sin ánimo de lucro que favorezcan y garanticen la integración sociofamiliar y el uso recreativo y socializador del tiempo libre, que, a la vez, permita potenciar su autonomía, preferentemente en el ámbito comunitario.
- c) Limitar el acceso de las personas menores a medios, productos y actividades perjudiciales para su desarrollo integral.
- d) Disminuir los factores que conduzcan a una situación de inseguridad o riesgo para los menores, con una actuación temprana ante factores de riesgo, para reconducir situaciones no protectoras, estableciendo una adecuada cobertura de las necesidades infantiles, tanto físicas, como emocionales, económica y educativas, en entornos seguros y adaptados y en períodos tempranos, atendiendo al establecimiento de relaciones estables y seguras.
- e) Evitar las causas que pueden provocar el deterioro del entorno sociofamiliar, promoviendo el aumento de capacidades y competencias a través de la orientación, formación y apoyo.
- f) Trabajar en red para una detección precoz de cualquier vulneración de derechos, incluidas aquellas que pudieran derivar de las actuaciones institucionales.
- g) Incorporar en todas las redes locales de Navarra el enfoque preventivo, con un abordaje preventivo en la detección, sensibilización e intervención, y local y comunitario, de acompañamiento permanente a las labores de crianza.
- h) Preparar a las niñas, niños y adolescentes de forma progresiva y en los distintos ámbitos de su desarrollo para asumir su propia protección, de acuerdo con su nivel de maduración y capacidades. Esta preparación preventiva se realizará desde el respeto a su autonomía y con el acompañamiento de su familia, el profesorado, los referentes comunitarios profesionales y voluntarios, los profesionales de los servicios sociales y sanitarios, así como cualquier otro adulto referente de su entorno.

La intervención de la Administración en este ámbito preventivo se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

En relación con esta labor preventiva, se explica que, en el contexto del diseño del II Plan Estratégico de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia en Navarra, se estableció un área concreta de actuación. Asimismo, que se convocó una reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia y se ha continuado con las reuniones de coordinación y seguimiento de la Red de Atención a la Infancia, compuesta por tres comisiones: Comisión Directora de Atención Integral a la Infancia, Comisión Técnica de Atención Integral a la Infancia y Comisión Operativa de Atención Integral a la Infancia.

Por otro lado, en cuanto a la implementación de programas, el Departamento informa de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de la mejora del modelo de atención con el refuerzo de la intervención socioeducativa y psicológica en los recursos y servicios de preservación familiar; de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de una mayor especialización y extensión de la implantación territorial de los puntos de encuentro familiar; de la implantación generalizada y mejora de la cobertura del programa especializado de apoyo y seguimiento al acogimiento familiar y la adopción, que contemple la capacitación parental y el apoyo psicoterapéutico; y de un programa de acogimiento residencial en el que se incluye a todos los menores residentes en Navarra, independientemente de su origen. Respecto a esto último, se explica que, ante la llegada masiva de menores migrantes en años anteriores, se generaron recursos residenciales específicos para ellos, pauta de atención que se ha venido a modificar, integrándolos en los recursos normalizados del sistema de protección.

E) Actuaciones del sistema de protección:

a) Situaciones de riesgo.

El artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, dispone que “la situación de riesgo será declarada por la administración pública competente conforme a lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica aplicable mediante una resolución administrativa motivada, previa audiencia a los progenitores, tutores, guardadores o acogedores y del menor si tiene suficiente madurez y, en todo caso, a partir de los doce años. La resolución administrativa incluirá las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo del menor, incluidas las atinentes a los deberes al respecto de los progenitores, tutores, guardadores o acogedores. Frente a la resolución administrativa que declare la situación de riesgo del menor, se podrá interponer recurso conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil».

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en defecto de resoluciones o declaraciones expresas, viene facilitando a esta institución la cifra 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.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, es similar en los dos últimos años (1.007 menores, sobre un total de 2.315, lo que supone un porcentaje del 43,4% en 2023; frente a 977 menores, sobre un total de 2.230, lo que supone un porcentaje próximo al 44%, en 2022). El porcentaje de 2020 era próximo al 48%, el de 2019 era próximo al 54% (cifra condicionada por la situación de la atención a menores extranjeros no acompañados de ese año) y el de 2018 próximo al 45%.

Procede insistir en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

Las cifras de menores atendidos por el sistema de protección y la tendencia de crecimiento que, considerado un periodo de diez años, se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, continúan, por otro lado, ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2023 fueron declarados en situación de desamparo 155 menores, cifra mayor a la del 2022 (115 menores), aunque inferior a la de 2021 (227 menores), a la de 2020 (197 menores) y a la de 2019 (222 menores). Si se toman en consideración los datos de los últimos cinco años, aun con el repunte del último ejercicio, se aprecia una tendencia a la baja.

Como ya se viene reiterando, lo deseable es intensificar las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

En cuanto a las declaraciones de remoción del desamparo, se indica en el informe remitido por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, que *“no se dispone del dato real de remociones de desamparo, ya que la explotación de base de datos no permite obtenerlo”*.

En el año 2022 esta cifra fue de 95, de 22 en 2021, 13 en 2020, 15 en 2019, 12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015.

Resulta necesario insistir 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. Este es el objetivo último del desamparo y ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

En este punto se hace referencia a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido.

El dato 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, en el año 2023 1.202 familias recibieron algún tipo de apoyo (el dato era de 1.332 en 2022, 1.231 familias en 2021, de 1.053 familias en 2020, de 1.098 familias en 2019, de 1.296 familias en 2018, de 1.134 familias en 2017, y de 844 familias en 2016). Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

El dato vuelve a poner de manifiesto que existe un importante número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo. Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficientes para las necesidades de dicho sistema.

En este sentido y en línea con lo manifestado en la recomendación efectuada en la actuación de oficio 23/11, se deben priorizar e intensificar los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados. Asimismo, se ha de dotar adecuadamente a los Servicios Sociales de Base, EAÍAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras.

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, dispone en su artículo 5, la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores: *“La Administración de la Comunidad Foral contemplará en sus presupuestos, de forma prioritaria, las actividades de prevención, detección de dificultades de forma temprana y activación de medios para resolverlas, promoción, atención, formación, protección, reinserción, integración y ocio de los menores de esta Comunidad Foral, incrementando los mismos, como mínimo, en la misma medida en que se incremente el techo de gasto cuando haya incrementos. En caso de que el techo de gasto no se incremente se mantendrán, si las necesidades derivadas del objeto de esta ley foral no han disminuido”*.

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 familiar (prioritario) o residencial (si no fuera posible el anterior).

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).

El dato de 2023 (1.007 menores) es ligeramente superior al de 2022 (977 menores), pero sensiblemente inferior al de 2021 (1.108 menores), al de 2020 (1.081 menores) y al de 2019 (1.301 menores), aunque superior al de los dos años precedentes (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

Como aspecto negativo, observamos que en el año 2023 han disminuido las situaciones de guarda provisional en familias de urgencia (de 21 en 2022, 23 en 2022 y 16 en 2023), al tiempo que se han incrementado ligeramente las cifras de guarda provisional en centros de observación y acogida (392 en 2021, 348 en 2022 y 379 en 2023).

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 2023 es de 538, que, como es lógico a por la correlación existente refleja una evolución similar a la expresada en apartados anteriores, siendo similar a la de años anteriores 2022 (526), 2021 (549), 2020 (512), 2019 (574). Si se toma un periodo de diez años, se observa nitidamente una evolución al alza, pues la cifra de 2013 era de 220 menores.

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2023 se formalizó el acogimiento de 184 menores, cifra más baja de los últimos años (199 menores en 2022, 216 en 2021, 264 en 2020 y 382 en 2019).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 611 menores (606 menores en 2022, 695 menores en 2021, 680 menores en 2020, 675 menores en 2019, 520 menores en 2018 y 494 menores en 2017). Como puede apreciarse, la cifra total de menores acogidos crece si se toma en consideración un periodo de cinco años, si bien se mantiene en los dos últimos ejercicios.

La Ley Foral 12/2022 sienta la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, y enfatiza el carácter subsidiario de este último (artículos 104.3 y 120). Para garantizar la prioridad del acogimiento familiar sobre el residencial, se deberá dejar constancia expresa al constituirlo de la imposibilidad de que fuera familiar o las razones de que no conviniera que lo fuera y de las acciones o plazos establecidos para que el residencial sea por el menor tiempo posible

Asimismo, la citada Ley Foral 12/2022 prioriza el acogimiento en familia extensa respecto al acogimiento en familia ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en su propio ambiente natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2023, el porcentaje de acogimientos residenciales es próximo al 53% (327 acogimientos residenciales sobre un total de 611) cifras prácticamente idénticas a las del 2022 (324 acogimientos residenciales, sobre un total de 606 acogimientos), y sensiblemente inferiores a las de 2021 (porcentaje cercano al 60%, con 413 acogimientos residenciales, sobre un total de 695 acogimientos). En 2018, 2019 y 2020 el indicador era muy similar al de 2021. Si se consideran periodos más largos, se aprecia que el indicador se situaba en el 53% en 2017 y en el 54% en 2013, porcentajes similares al de este ejercicio 2023.

Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, en 2023, descendieron los de carácter familiar respecto al año anterior (de 23 en 2022 a 16 en 2023) y aumentaron los casos de atención a través de centros de observación y acogida (de 348 en 2022 a 379 en 2023). De lo anterior se colige que las cifras de acogimientos en familias de urgencia continúan siendo muy bajas (16 casos, frente a 379 en centros de observación y acogida). Se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a desarrollar 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 2023, el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 52,1% (148 casos sobre un total de 284 acogimientos familiares), inferior a las cifras de 2022 (53,5%), 2021 (58,1%) y 2020 (63,4%). Este porcentaje era del 65,1% en 2019, del 66,5% en 2018, del 58,9% en 2017 y del 64,4% en 2016. Por lo tanto, en esta relación, se aprecia una tendencia a la baja que, en principio, es desfavorable.

Por ello, se debe potenciar 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 y madres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños y niñas de su ámbito social.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2023 se constituyeron 6 adopciones internacionales, (2 en 2022, 2 en 2021, 4 en 2020, 22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016) y 3 adopciones nacionales (3 en 2022, 6 en 2021, 2 en 2020, 9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016). Se emitieron 3 y 10 declaraciones de idoneidad, respectivamente.

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2023, al igual que en los dos años precedentes, son bajas, aspecto en el que han podido incidir diversos factores, entre ellos la situación vivida en los últimos años por causa de la covid-19.

h) Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta.

La Ley Foral 12/202 dispone que “formarán parte del sistema de protección las actuaciones del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral ante problemas de personas menores que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismas o a otras personas, teniendo como finalidad principal su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y preferentemente en su entorno socio comunitario durante un período de tiempo determinado”.

En referencia a este apartado, el Departamento de Derechos Sociales señala que han sido 51 los casos de menores atendidos en centros de acogimiento residencial especializado, cifra muy similar a la del 2022, en la que se atendieron a 54 menores.

El dato no es comparable con el que se venía ofreciendo en informes anteriores en referencia a los menores en situación de conflicto, pues se incluían en el cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares, los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida y los de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección.

i) Programas de autonomía personal.

De acuerdo con la ley foral vigente, “se denomina programa de preparación para la vida independiente al seguimiento personalizado de quien es menor de edad bajo una medida de protección, particularmente en acogimiento residencial o en situación de especial vulnerabilidad, pero con edad superior a los dieciséis años, desde dos años antes de su mayoría de edad o una vez cumplida esta, o mayor de edad sobre quien se haya ejercido alguna medida administrativa o judicial, por profesionales y durante un período determinado de tiempo conforme se prevea reglamentariamente, mediante un compromiso o programa de formación destinado a dar cobertura a las necesidades formativas, con el objetivo de conseguir la progresiva inclusión social y laboral, su independencia y capacidades de autonomía personal y social necesarias para la vida independiente al finalizar el acogimiento residencial o familiar”.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2022 fueron 281 los menores en programas de autonomía. La cifra era de 257 en 2021, 227 menores en 2021, de 194 menores en 2020, de 81 menores en 2019, de 48 menores en 2018 y de 36 en 2017.

Continúan creciendo, por lo tanto, las cifras relativas a estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

j) Menores extranjeros no acompañados.

Como ya se apuntaba en anteriores informes anuales, particularmente en 2019, la atención a menores extranjeros no acompañados tuvo una especial incidencia en el sistema de protección.

En 2020 y 2021 la incidencia había seguido siendo relevante, aunque no tan elevada como en el referido año 2019. En 2022 descendió el número de menores atendidos, tendencia que se confirma en el 2023.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores en el año 2023 (se incluyen también datos sobre mayores de edad migrantes atendidos por el sistema de protección):

a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2023:

El número total de menores migrantes no acompañados atendidos en 2023: 221 menores.

El número total de migrantes no acompañados, menores y mayores de edad, en 2023: 298.

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2023.

El número de menores migrantes no acompañados acogidos en 2023: 221.

Estos 236 migrantes han sido atendidos desde los siguientes programas ⁽¹⁾: acogimiento residencial (139 menores), acogimiento familiar (2 menores), centro de observación y acogida (214 menores).

(1) Durante el año 2023 una misma persona migrante no acompañada puede haber pasado por varios de los programas de guarda. El total de menores atendidos es de 236.

Respecto a jóvenes migrantes no acompañados, han sido 148 los atendidos en 2023 (algunas de las personas migrantes no acompañadas atendidas en Programa de Autonomía tras su mayoría de edad han sido atendida previamente en medidas de guarda).

A fecha 31/12/2023 permanecían atendidos 111 menores migrantes no acompañados (66 en Acogimiento Residencial, 2 en Acogimiento Familiar y 43 en Centros de Observación y Acogida) y 93 jóvenes migrantes no acompañados (en Programas de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía)

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2022.

Durante el año 2023 fue asumida la guarda provisional de 136 menores migrantes no acompañados.

Durante el año 2023 fue declarada la situación de Desamparo de 79 menores migrantes no acompañados.

A fecha 31/12/2023 permanecían 40 menores migrantes en situación de guarda provisional; por su parte, 71 menores migrantes no acompañados se encontraban en situación de desamparo

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2023.

Durante el año 2023 139 menores migrantes no acompañados han sido acogidos en el programa de Acogimiento Residencial y 2 en el programa de Acogimiento Familiar.

e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Desde el año 2021 no existen plazas residenciales específicas para menores migrantes no acompañados, siendo acogidos en los recursos de protección generalistas.

El único recurso específicamente dedicado a la atención de menores migrantes no acompañados es el Centro de Observación y Acogida "Marcilla", el cual cuenta con 40 plazas.

f) Porcentaje de menores extranjero no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección:

	Migrantes	Total	% migrantes
Menores atendidos en 2023	221	750	29,4 %
- En Acogimiento Residencial	139	327	42,5 %
- En Acogimiento Familiar	2	284	0,7 %
- En Centro de Observación y Acogida	221	379	58,3 %
Mayores de edad atendidos en 2023	148	281	52,6 %
Total atendidos en 2023 (menores y mayores de edad)	298	915	32,5 %

F) Actuaciones del sistema de justicia juvenil:

En referencia al sistema justicia juvenil (denominado sistema de reforma en la ley foral precedente), los datos proporcionados muestran que en 2023 se dictaron 200 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra inferior a la de años anteriores (343 medidas en 2022, 256 medidas en 2021).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 14 los menores afectados por medidas de internamiento, cifra muy inferior a la de 2022 (39 menores) a la de 2021 (37 menores) y 2020 (25 menores).

Como se viene señalando, es preciso 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).

17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606	611
	Guarda provisional (COAs)	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348	379 ¹
	Guarda provisional familias de urgencia		2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16 ²
	Total	735	655	666	657	739	751	797	1301	1081	1108	977	1007 ³
Menores en centros de día		26	30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	24
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		175	152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	427
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		28	28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	52
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte*)		224	358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	524

¹ Algunos de estos menores que han estado en guarda provisional en COAs, han pasado a Acogimiento Residencial o Familiar. Se duplican 240 menores.

² Algunos de estos niños y niñas en guardas provisionales, en familia de urgencia, han pasado a Acogimiento Familiar temporal o permanente. Se duplican 5 menores.

³ El número total de menores atendidos desde los programas de guarda (eliminando los duplicados) fue en el año 2023 de 750.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA ⁴	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227	257	281
Total	471	612	747	756	707	954	947	1110	1162	1238	1253	1308
TOTAL MENORES	1206	1267	1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243	2246	2230	2315 ⁵

II. Familias atendidas por los EAIA.

			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EAIA	Estella	Familias	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85	68	45
	Tafalla	Familias	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80	74	56
	Tudela	Familias	5	77	97	110	106	162	81	91	84	87	77	143
	Comarca/Zona Norte ¹	Familias							33	106	121	125	113	181
	Total		133	208	256	263	266	398	268	350	333	377	332	288

¹ El EAIA de la Comarca/Zona Norte, abarca las dos áreas de servicios sociales. El dato es conjunto.

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico (dato a fecha 31/12/2021).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familias acogedoras	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187	188	190

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 ⁶
Familias que reciben	156	153	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)	293 (fam.)

⁴ Los Programas de Autonomía atienden a jóvenes mayores de edad que previamente han estado bajo guarda de la Entidad Pública, en Acogimiento Familiar o Residencial.

⁵ Para este total, hay jóvenes en Programas de Autonomía que previamente han estado en Acogimiento Residencial o Familiar en 2023. El número total de menores atendidos bajo guarda y en programas de autonomía como continuación tras el cese de la medida de protección fue durante 2023 de 915.

⁶ Incluye las ayudas económicas por Acogimiento Familiar (mantenimiento de menores, acogimiento familiar de urgencia, acogimiento familiar especializado y ayudas extraordinarias), ayudas económicas para mayores de edad en apoyo post-acogimiento familiar, ayudas económicas en delegaciones provisionales de guarda en familia y ayudas económicas en delegaciones de guarda para estancias y fines de semana.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 ⁶
ayuda por acogimiento					187 (men.)			296 (men.)	327 (men.)	362 (men.)	342 (men.)	371 (men.)

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).		25	40	17	23	25	24	27	18	23	23	19
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196	213
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).		28	30	24	25	28	35	40	40	37	38	49

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)	56	26										
		18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam	155	103	150

VII. Menores en situación de desamparo.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Desamparados declarados en el año	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115	115

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL MENORES TUTELADOS	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526	538 ⁷

* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Acogimiento residencial	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324	327
Acogimiento Familiar*	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282	284
Total	538	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606	611

* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familia ajena	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137	136
Familia extensa	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158	148
Total	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295	284

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Acog. temporales	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64	77
Acog. permanentes	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208	191
Acog. urgencia									11	10	23	16
Acog. preadoptivos	9	9	7	0	0	No	No	-	-	-	-	9

⁷ Correspondería a menores que durante el año 2023 han estado en algún momento bajo la tutela de la Entidad Pública. A fecha 31/12/2023 el número de menores en situación de Desamparo es de 414.

XI. Menores en situación de guarda provisional⁸.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto (dificultad)	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88	74
Centro de Observación y Acogida Ilundain* (conflicto)	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192	145
Centro de Observación y Acogida MENAS								291	224	176	233	160
FAMILIAS URGENCIA		2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16
TOTAL	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536	395

* En noviembre de 2022 este COA pasa a estar gestionado por la misma Fundación que el COA Beloso Alto: La Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos

XII. Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta (ARE).

	2022	2023
Menores en Acogimiento Residencial Especializado	54	51

XIII. Adopción nacional.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nº menores con propuesta de adopción*	Total	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4	3
	De Navarra	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2	1
	Lista 0-2 años	2	3	2	3	2				1	1	2	-
	De otras CCAA	7	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2	2
Nº menores con propuesta de adopción del ANADP		10	5	8	8	5	5	7	8	2	7	4	9

⁸ Algunos menores han sido atendidos durante el año 2023 desde más de un Centro de Observación y Acogida. El número de ingresos en Centro de Observación y Acogida durante 2023 es de 379, los cuales corresponden a 311 menores.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Autos de adopción		7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2	6	3	3
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1	1
	De otras CCAA	2	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2	2
Familias solicitantes		30	21	34	15	11	16	21	21	9	8	10	12

*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una “delegación de guarda con fines de adopción”.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Certificados Idoneidad Nacional	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10	10

XIV. Adopción internacional.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familias solicitantes	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3	4
Certificados idoneidad	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5	3
Menores adoptados	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2	6
Total menores adoptados en Navarra	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317	1323
Menores con seguimiento	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101	80

XV. Menores en el sistema de reforma o justicia juvenil (se han incluido las diligencias preliminares que estaban en XII).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Medio abierto**	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343	200

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares							82	95	79	160	205	204
Internamiento	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39	14

** Las cifras se refieren al número de medidas judiciales y cautelares (/2023) dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

17.3. SUGERENCIAS.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno formular las siguientes sugerencias:

Primera. Adoptar las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, así como para procurar su más eficaz aplicación, revisando, si fuera preciso, aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Segunda. Continuar con las actividades de planificación y programación de actuaciones, adaptándolas a las prioridades que se aprecien en cada momento y a la evolución del sistema de protección.

Como se viene apuntando, es conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar eficaz y sucesivamente el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Igualmente, es positivo que estas actuaciones de planificación y programación, en cuanto vinculadas a la labor de prevención, tengan también un enfoque compartido y coordinado entre los distintos ámbitos y agentes que actúan en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Tercera. Incidir en la difusión y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y evaluar las iniciativas emprendidas en este sentido, como la campaña “12 meses, 12 derechos”, a fin de valorar su eficacia e impacto y poder plantear las modificaciones o modulaciones que sean pertinentes.

Continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, procurando en todo lo posible, un sistema que funcione en red.

Cuarta. Reforzar en lo posible los recursos del sistema de protección de menores, así como a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (órganos correspondientes de la Subdirección de Familia y Menores, Servicios Sociales de Base, EAIA, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas.

A este respecto, se ha de recordar que la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, ha recogido la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores

Quinta. Continuar reforzando las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida, y que el acogimiento residencial tenga un carácter verdaderamente subsidiario y más residual, lo que no sucede.

Los datos apreciados vuelven a poner de manifiesto la dificultad para hacer valer la preferencia del acogimiento familiar respecto al residencial, que prevé la Ley Foral 12/2022, siendo necesario, como se ha apuntado, procurar reducir el grado de institucionalización.

Por ello se ve preciso insistir en lo conveniente de la elaboración de un Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada.

Resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar, con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera, complementándolas con otras medidas de apoyo transversales que pueden implicar a otros Departamentos.

Se considera también oportuno mantener e intensificar la colaboración de la Administración con las entidades sociales que asocian a familias y a personas protagonistas en procesos de acogimiento.

Respecto a los acogimientos familiares de urgencia, el alcance es todavía muy limitado, por lo que se anima a continuar con su fomento.

Sexta. Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

Séptima. Incrementar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior de los niños y niñas.

Octava. Continuar con la atención a menores extranjeros no acompañados, mejorando en todo lo posible los programas correspondientes y la coordinación con otras Administraciones competentes, armonizándolos con el desarrollo de los restantes programas del sistema de protección y fomentando especialmente su proceso de integración social.

Es preciso que se garantice, especialmente en el caso de estos menores, la continuidad de programas de apoyo, acompañamiento y emancipación o tránsito a la vida adulta, de forma que la intervención prestada durante la minoría de edad no padezca rupturas derivadas del solo hecho de alcanzarse la mayoría de edad.

Novena. Reforzar en todo lo preciso la atención especializada prestada a menores por problemas de conducta, procurando su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y desarrollado preferentemente en su entorno comunitario.

Procurar minimizar la necesidad de intervención del sistema de justicia juvenil, para lo que es preciso intensificar las funciones de prevención y detección de necesidades y situaciones que pueden derivar en conductas punibles, con coordinación de las diversas instancias que pueden interactuar con los menores y adolescentes afectados (ámbitos familiar, social, sanitario y educativo).

Décima. Potenciar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa. Y apoyar con medidas apropiadas a los jóvenes que han alcanzado la edad adulta cuando se aprecien situaciones de especial vulnerabilidad mientras sea necesario, lo que puede darse con particular intensidad en situaciones como las de los jóvenes migrantes, que pueden carecer de una red social de apoyo.

17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

El compromiso adquirido por el Defensor del Pueblo de Navarra al inicio de su etapa como titular, fue combatir las causas para derribar barreras y hacer posible la igualdad de oportunidades y el ejercicio de los derechos de todos los navarros "sin dejar a nadie atrás". Este compromiso se hace más exigente en el ámbito de la

infancia y adolescencia porque este colectivo de niños, niñas y adolescentes, se caracteriza por la especial vulnerabilidad y por la necesidad de cuidados siempre desde el interés superior del niño.

El contexto es amplio, numerosos niños, niñas y adolescentes crecen en situación de desventaja social desprovistos de muchos de sus derechos. Las entidades sociales, entidades de voluntarios, ONG's, asociaciones de infancia y juventud, etc., cumplen un papel fundamental en la protección de estos menores, su trabajo tanto en la prevención como en la detección ante la vulneración de derechos es fundamental. En ellas, muchas familias encuentran apoyo para sus menores. Desde estas organizaciones se promueve el buen trato hacia la infancia desde la sensibilización y el respeto.

El Defensor del Pueblo de Navarra quiere mantener una cercanía especial con este colectivo, escucharle y darle voz.

17.4.1. Encuentros realizados.

En 2023, se han mantenido encuentros con entidades del Tercer Sector, exactamente con 33, de las cuales 15 tienen entre sus objetivos prioritarios la protección de la infancia y adolescencia en cualquiera de sus derechos. Son las siguientes:

Fecha	Nombre
09/01/2023	Fundación Ilundain Haritz Berri
25/01/2023	Asociación Gitana de Navarra La Majaríl
26/01/2023	Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kaló
10/02/2023	ONCE Navarra
23/03/2023	ASPACE-Asociación Navarra de Ayuda a la Parálisis Cerebral
21/04/2023	Asociación Síndrome de Down de Navarra
28/04/2023	Taller Escuela de Etxabakoitz
04/05/2023	Asociación Umetxea Sanduzelai
07/11/2022	XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)
22/05/2023	Asociación Lagundu Arakil
23/05/2023 y 8/09/2023	Asociación Hazialdea Elkartea
13/09/2023	Cruz Roja de Navarra
28/09/2023	NAIZEN-Infancia en situación de transexualidad
02/10/2023	Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri Laguntza
04/11/2023	HAZIAK-Asociación de ayuda para menores tutelados a la hora de su independencia

17.4.2. Problemática detectada.

Después de los encuentros mantenidos con cada una de estas organizaciones, se han constatado una serie de problemas transversales que les afectan de manera común y muy frecuentemente en las áreas de menores. Son los siguientes:

- a)** El fracaso y el abandono escolar es uno de los problemas más importantes. Comentan que las dificultades de estos menores tienen muchas aristas, como una incorrecta adaptación curricular, es decir, no se valora adecuadamente el esfuerzo que supone para ellos superar el retraso escolar o superar la barrera del idioma; por otro lado, están las cuestiones culturales y de tradición; y, por otro, las dificultades de carácter más estructural y económicas en las que se desarrollan las condiciones de vivienda, el acceso a recursos escolares, el acceso a internet, a materiales educativos, a servicios de comedores, a salidas y cualquier tipo de actividades extraescolares, lugares de estudio, etc. No es lo mismo un niño con su propia habitación que el que vive con toda su familia en una sola habitación.

Esta desigualdad escolar es una realidad que hay que eliminar porque vulnera el derecho a una educación en igualdad de oportunidades. Y porque además establece y/o consolida estratos sociales y étnicos difíciles de corregir.

b) Para atender de manera eficaz a los niños, niñas y adolescentes, es fundamental atender el proceso relativo al aprendizaje del idioma. Este problema, lógicamente, se da especialmente en las niñas, niños y adolescentes migrantes. Este aprendizaje facilita el desarrollo integral de los menores. La importancia del lenguaje es enorme porque facilita la integración social, les permite desenvolverse con más independencia en un entorno nuevo y aumenta sus posibilidades laborales. No hay un servicio público (plataformas on-line de acceso gratuito) que facilite el aprendizaje del idioma, de modo que son estas entidades de carácter social las que cubren, en muchas ocasiones, estas necesidades fundamentales para la integración. Entienden que el papel de los centros escolares debería reforzarse con programas específicos en este aspecto que facilitasen la acogida del nuevo alumnado permitiendo una mejor integración con el resto de compañeros.

c) La dificultad de acceso a una vivienda es una situación problemática que habitualmente viene determinada por situaciones de exclusión y pobreza en la que se encuentran los progenitores tanto en el aspecto social, económico y humano y que son prolongadas en el tiempo.

Si un niño no tiene un hogar digno, se enfrentará a muchos obstáculos a lo largo de su vida estudiantil. Es posible que tenga que cambiar de escuela con frecuencia durante el año escolar debido a que se ve obligado a mudarse de un lugar a otro o cambiar de tutores, lo que puede dificultarle mantenerse al día con el trabajo escolar. Además, estar sin hogar puede afectar negativamente a la autoestima de un niño.

La crisis de la vivienda es también una crisis de infancia, por los impactos profundos, directos y transversales que tiene la inseguridad residencial en las vidas de los niños y niñas a distintos niveles: impactos materiales, relacionales, educativos y de salud, tanto física como mental.

Para los niños, niñas y adolescentes el arraigo en el barrio supone disponer de una mayor protección comunitaria, poder continuar en la misma escuela, conservar los amigos y amigas y poder realizar sus actividades cotidianas y habituales (deportes, biblioteca, juegos...).

Los niños necesitan un lugar seguro para vivir. El sentimiento de pertenencia a un entorno familiar es fundamental para expresar sus emociones y sentirse protegidos ante sus miedos y ante sus derechos.

d) La salud mental se ha convertido en uno de los problemas más preocupantes entre niños, niñas y adolescentes. La pandemia dejó marca, pero hay nuevas realidades emergentes, y así lo han manifestado las entidades, como son la aceptación de las distintas identidades sexuales, las redes sociales, la violencia escolar, movimientos migratorios y los malos tratos entre iguales, que hacen que la salud mental de niños, niñas y adolescentes sufra deterioro. Los síntomas que presentan son más ansiedad, depresión y pensamientos y conductas suicidas.

Según el "IV barómetro juvenil 2023. Salud y Bienestar", el porcentaje de jóvenes entre 15 y 19 años que sufren problemas de salud mental ha aumentado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ya alertó con datos previos a la pandemia, de que 1 de cada 7 adolescentes entre 10 y 19 años sufría algún trastorno mental. Según el informe de 2021 de la Fundación ANAR, las consultas telefónicas de niños, adolescentes y sus familiares, con respecto a motivos relacionados con la salud mental, han sufrido un incremento del 54,6% con respecto a 2020 y las consultas relacionadas con el suicidio han experimentado un aumento preocupante, multiplicándose por 18,8 entre 2009 y 2021.

Ante esta situación plantean la necesidad de actuaciones desde distintos ámbitos. En el ámbito familiar, con una responsabilidad parental positiva; en el ámbito educativo, con una educación inclusiva y protectora; en el ámbito sanitario, con programas de prevención en salud mental; y, en el ámbito social, con programas de autoprotección y prevención general. El aislamiento social, los abusos, la tristeza, la ansiedad, son situaciones que alteran el bienestar físico y mental y, además, pueden perturbar también la percepción que se tiene del futuro.

e) El desamparo sufrido por algunos niños, niñas y adolescentes es otro de los problemas que, ocasionado por diferentes situaciones (desde abandono, maltrato físico o psíquico, abusos sexuales, convivencia en un entorno deteriorado o cualquier circunstancia grave que ponga en serio riesgo la obligación de las familias de atenderlos), puede comprometer el desarrollo del menor. El hecho de sufrir abandono en la infancia es algo muy determinante. Esta situación provoca carencias y, en ocasiones, genera modelos de interpretación del entorno y las relaciones basados en el miedo y la desconfianza, que dificultan las relaciones futuras.

Esto hace necesaria la intervención individualizada con cada menor por parte del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Esta intervención se traduce en un acogimiento familiar

o en un acogimiento residencial con carácter de tutela administrativa o tutela ordinaria. Cualquier tipo de acogimiento vendrá determinado fundamentalmente por el interés del menor. Las entidades sociales ponen de manifiesto la necesidad de más familias acogedoras, por ser un modelo más favorable para el bienestar de los menores, así como la falta de respaldo judicial en los casos de interrupción de encuentros de menores con sus progenitores por riesgo de desestabilización del menor.

17.4.3. Propuestas planteadas por las entidades para la prevención de situaciones de desprotección de niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a lo manifestado por las entidades sociales, es fundamental que las Administraciones públicas inviertan en políticas de infancia, pero sobre todo deben dotar de financiación suficiente a las medidas de prevención que se establezcan en los ámbitos que atienden al desarrollo de infancia y adolescencia en cada una de sus etapas con mayor capacidad de actuación (educación, vivienda, salud, derechos sociales, políticas migratorias, educación...). La colaboración entre los Departamentos es, en su opinión, fundamental.

a) El papel de los centros educativos, dicen, tiene que reforzarse. Las instalaciones y el personal del centro deberán cumplir los requisitos establecidos por los departamentos competentes en materia de educación y de servicios sociales. Es importante que dispongan de actividades de refuerzo y apoyo para cubrir las necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes y que los profesores puedan cumplir con una de sus funciones esenciales, como es la de proteger a los menores. El control estricto por parte de profesores y tutores en los casos de exclusión, bullying, falta de material escolar, aislamiento, tristeza, absentismo, etc., es fundamental. La figura de un profesor implicado, sensible, reivindicativo con las necesidades que la fragilidad y la vulnerabilidad de estos niños y niñas generan puede ser determinante para su futuro. Algunas entidades han destacado la labor realizada por los promotores escolares.

Por otro lado, la labor de protección de la infancia que tienen los centros educativos no debe quedarse en la propia escuela, sino que debe ir más allá y promover la colaboración con la familia, los amigos y la comunidad que rodea a los niños y niñas. Debe tener un enfoque global para ser realmente efectiva y, en este sentido, plantean la obligación de la Administración de atender estas necesidades y la de la sociedad, de exigir las.

b) El aprendizaje del idioma es un factor determinante, es una herramienta esencial para alcanzar sociedades más justas. El desconocimiento de la lengua imposibilita no sólo el acceso sino también la integración en determinados espacios sociales y es un factor de estigmatización en la medida en que visibiliza diferencias socioculturales. Señalan la importancia de actuaciones que favorezcan la implicación del entorno familiar del menor en el proceso de aprendizaje, porque esta implicación es determinante para la adquisición más o menos rápida del idioma. La escolarización de los menores es un objetivo principal y la colaboración de la Administración apoyando las asociaciones y escuelas de padres y madres y facilitando la participación de estos en el proceso educativo es importante porque es una vía para evitar la vulneración social. La Administración Foral, las entidades locales y los colegios tienen el compromiso, recogido en la Ley Foral 12/2022, de 11, de mayo de ofertar actividades de ocio, deporte, etc., espacios donde el aprendizaje del idioma se favorece de manera integradora.

c) La falta de viviendas sociales es otro de los problemas detectados y generador de desigualdades sociales. Son conscientes de la inversión y el esfuerzo que requiere la ampliación del parque de vivienda pública y de viviendas de alquiler social, pero inciden en la situación de escasez de vivienda asequible en la que la oferta está lejos de satisfacer la demanda existente. Insisten en que a cada administración le corresponde desplegar los recursos necesarios de acuerdo con sus competencias. Es necesaria una inversión decidida de construcción de parque de vivienda pública, medidas de control del precio de los alquileres y ampliar las políticas familiares, ya que las necesidades de familias con menores a su cargo no están cubiertas. También es necesario mantener las ayudas sociales a la vivienda y aplicar una mirada de infancia en la gestión de esta inseguridad residencial.

d) La salud mental en la infancia supone tener un desarrollo físico y emocional y unas destrezas sociales saludables y esto pasa por tener una familia que cuide de ellos y de su afectividad, unas redes sociales adecuadas y relaciones de amistad.

En los últimos años, el servicio de Salud Mental de la sanidad pública Navarra se encuentra en una situación complicada. Pasada la pandemia por Covid-19 y los problemas generados por las condiciones de vida impuestas, los problemas de salud mental entre niños y adolescentes han empeorado, los medios de comunicación se han hecho eco y existe alarma social y profesional, ya que la dinámica social cada vez es más complicada y hay que desarrollar más habilidades para adaptarse al entorno y, en este sentido, señalan la necesidad de trabajar la salud mental en equipos multidisciplinares analizando las posibles causas, haciendo detección precoz y dando respuesta al sufrimiento de los menores y también de sus familias.

e) Para la mayor parte de los niños, niñas y adolescentes, el entorno idóneo para tener cubiertas sus necesidades básicas es una familia, preferentemente la suya propia. Vivir en un contexto familiar vulnerable afecta a las oportunidades de niños y niñas. Un entorno desfavorable en la infancia se relaciona con un menor acceso a la formación y la cultura, un bajo rendimiento escolar, peores índices de salud física y mental y una mayor probabilidad de adoptar conductas de riesgo.

Por ello, el objetivo primero y prioritario de los Servicios de Protección Infantil debe ser ofrecer ayuda a las familias para mejorar o complementar las habilidades parentales de tal manera que puedan proporcionar a sus hijos e hijas un cuidado adecuado y preservar la unidad familiar.

Sin embargo, algunos padres y madres tienen dificultades importantes para ejercer sus funciones y no son capaces de proteger a sus hijos e hijas de situaciones perjudiciales para su desarrollo, o incluso son ellos mismos quienes les someten a esas situaciones. Cuando esto sucede, la sociedad tiene la obligación de intervenir para salvaguardar los derechos de los niños, las niñas y adolescentes y protegerles. La aplicación de la nueva Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdades, se rige por el predominio de los derechos, los intereses y las necesidades del menor y del adolescente desde distintos ámbitos complementarios (servicios comunitarios, servicios sociales de base, atención primaria, servicios de prevención y servicios de atención a la infancia).

Las entidades sociales señalan la importancia de la colaboración de las escuelas con otras instituciones como herramienta fundamental para que exista una verdadera protección de la infancia. Los centros educativos deben colaborar con los servicios sociales, servicios sanitarios, policía local y otros servicios competentes.

La defensa de la infancia y la adolescencia es un ámbito esencial para el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

17.4.4. Menores en los Medios de Comunicación.

A lo largo de este año, los medios de comunicación han trasladado noticias importantes sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

Así, por ejemplo, en febrero se publica la noticia de la necesidad de familias para el acogimiento familiar de menores y de esta manera reducir el número de menores que están en centros tutelados por el Gobierno de Navarra. La noticia vuelve a publicarse más tarde en el mismo mes y también en marzo. En junio la necesidad de familias de acogida vuelve a ser noticia: 324 niños están a la espera de ser acogidos por una familia.

También en febrero, las familias de niños y niñas con cáncer manifestaron, en un medio de comunicación, la necesidad de una red de apoyo que garantice los cuidados del menor y de la persona cuidadora al margen de la parte clínica.

De nuevo en febrero, se publicó la noticia de la violación de una menor y la agresión a otras, todas ellas víctimas de engaño a través de redes sociales. La sentencia, 11 años de prisión.

En el mismo mes, un grupo de investigadoras señalan cómo la red puede influenciar en las tendencias a autolesionarse. Salud mental advierte de este problema en menores.

En las mismas fechas, medios regionales y nacionales publicaban las noticias del incremento alarmante de las autolesiones y los intentos de suicidio entre los adolescentes, así como la deficiente situación en psiquiatría infantil; la agresión sexual a una menor de 8 años víctima de engaño cuando jugaba en un parque infantil; recogiendo igualmente la opinión de psiquiatras sobre el declive en la salud mental de la juventud.

En marzo, se presentó el estudio sobre el coste de la pobreza infantil en España coordinado por el Alto Comisionado contra la pobreza infantil arrojando unos datos demoledores: la pobreza infantil cuesta más de 63.000 millones de euros al año; más de dos millones de menores se encuentran en esa situación y, lo más grave según el informe, es que ese coste no la erradica.

En abril, según los datos de los Servicios de protección de menores de las comunidades Autónomas los abusos sexuales a menores se dispararon más de un 130%. Más de la mitad de las víctimas son menores de entre 11 a 17 años.

También en abril, se publica el testimonio de una víctima de acoso escolar y sus ideas suicidas. El acoso escolar está en la base de la mayoría de las ideas autolíticas.

En mayo y junio, los medios se hacen eco de las manifestaciones que, tanto desde los servicios de atención a la infancia del Ayuntamiento de Pamplona como desde los servicios técnicos de Subdirección de Familias y Menores del Gobierno de Navarra, ponen de manifiesto el deterioro y el colapso en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

En junio, los medios hacen públicos datos sobre el acoso escolar sufrido durante este año por el alumnado navarro, cifra que alcanza un 48,4% según estudio presentado por la Consejería de Educación del Gobierno de Navarra.

En septiembre, la Fundación Secretariado Gitano presenta a los medios un informe con los datos sobre el abandono escolar en la etnia gitana, con resultados desalentadores: ha crecido 24,5 puntos en 10 años.

En septiembre, varios medios se hacen eco de la adicción pornográfica infantil y del aumento de denuncias por delitos sexuales a menores con nuevas tecnologías.

Según una noticia publicada en octubre, la Fiscalía advierte de que los delitos sexuales hacia menores han aumentado en Navarra y advierte de la gravedad de algunos de ellos.

Son noticias todas ellas preocupantes, que reflejan parte de la realidad de muchos niños, niñas y adolescentes y que se ven con preocupación desde la Institución, porque los derechos de los menores parecen no estar plenamente garantizados. El Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa recuerda la función protectora de todos los poderes públicos con el fin de prevenir y evitar situaciones de abuso y exclusión social en las etapas de infancia y adolescencia.

17.5. ENCUENTRO “¡NUESTRA VOZ! REFLEXIONES DE CHICAS Y CHICOS SOBRE INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN RIESGO DE DESPROTECCIÓN”.

Con carácter previo a las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, los días 26, 27 y 28 de junio se celebró un taller preparatorio en Bilbao, a iniciativa del Ararteko, para incluir la perspectiva de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA).

Un grupo de adolescentes propuestos por el Defensor de Andalucía, el Justicia de Aragón, el Diputado del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Defensor del Pueblo de Navarra y el Ararteko se juntaron para reflexionar sobre las situaciones de riesgo de desprotección en el que se viven algunos NNA y la vulneración de sus derechos.

El reconocimiento de los NNA por la Convención de los Derechos del niño como sujetos de derecho y de personas en desarrollo deja atrás la concepción de que el menor era un simple destinatario de acciones sociales o un mero objeto de sus padres y del Estado o un sujeto pasivo de medidas de protección.

Que el NNA sea sujeto de derecho, implica que tiene autonomía progresiva y que debe ser oído y considerada su opinión cuando se tome una decisión que le afecte de acuerdo con su edad y grado de madurez.

Determinados grupos de niños, sobre todo los niños y niñas más pequeños, así como los que pertenecen a grupos marginados y desfavorecidos, se enfrentan a obstáculos particulares en la realización de ese derecho.

Con la incorporación de la doctrina de Protección Integral, se considera al menor sujeto de derecho, lo que implica que se le reconocen derechos autónomos, con capacidad para ejercerlos por sí mismo, de acuerdo con la evolución y desarrollo de sus facultades. Mientras el NNA va alcanzando madurez serán los padres o sus representantes legales quienes los acompañen guiándolos y apoyándolos para hacer efectivos sus derechos.

Este cambio de paradigma, de modelo de proceder, se basa fundamentalmente en tres principios: la autonomía progresiva, el interés superior del niño y el derecho de éste a ser oído.

Los menores de edad tienen derecho a ser escuchados y consultados sobre las situaciones que les afecten y que sus opiniones se tengan en cuenta. Las posibilidades de participación deben ir aumentando con la edad para que los niños, niñas y jóvenes vayan alcanzando madurez.

Es necesario poner a disposición de los niños procedimientos de denuncia y vías de recursos cuando su derecho a ser escuchados y a que se tengan debidamente en cuenta sus opiniones sean pasadas por alto. Los niños deben tener la posibilidad de dirigirse a un defensor o a una persona con competencias en todas las instituciones dedicadas a los niños, como las escuelas, pediatra, centros de atención primaria, servicios sociales de base, etc., para expresar sus quejas. Los niños deben saber quiénes son esas personas y cómo pueden acceder a ellas. En el caso de los conflictos familiares, el niño debe tener la posibilidad de recurrir

a una persona de los equipos de infancia de las Unidades de Barrio de la comunidad para que sus opiniones puedan ser consideradas.

La niñez es especialmente vulnerable cuando se expone a diferentes escenarios como: pobreza, violencia, desigualdad económica, desnutrición, falta de acceso a servicios básicos y educación de calidad. Muchos niños y niñas están atravesando por esta situación en nuestro territorio.

DESARROLLO DEL TALLER

El objetivo del taller era reflexionar sobre los derechos y las necesidades que todas las personas necesitamos para poder desarrollar nuestro potencial. Para ello se estableció un programa dividido en tres bloques definidos para ayudar a alcanzar el objetivo de la jornada.

1) Primer bloque: necesidades fundamentales.

A partir de reflexiones personales compartidas se establecieron las necesidades fundamentales que, según los NNA, son básicas para poder conocer sus derechos, garantizar la igualdad y aprovechar todo su potencial durante el desarrollo.

Las necesidades detectadas se clasificaron en 5 grupos o categorías:

Necesidades emocionales:

- Ser escuchados.
- Entorno respetuoso (amigos cercanos, cariño de los padres, acceso a ayuda psicológica, resolución de conflictos de manera no agresiva, evitar los juicios de los errores cometidos, evitar las comparaciones).
- Identidad (dejarlos ser ellos mismos, reconocerlos como son y aceptarlos, transmitirles lo importantes que son para los demás).
- Contacto con la naturaleza.
- Necesidad de una persona como referente en su vida
- Sentir el amor y el cariño del entorno.

Necesidades sociales:

- Espacios seguros donde sean escuchados, puedan compartir y reciban información sobre temas importantes (consumos, adicciones, etc.)
- Conocimiento de los derechos de los NNA
- Respeto, educación, socialización, libertad religiosa, sexual, etc.
- Igualdad de oportunidades.
- Apoyo en amistades, necesidad del contacto con otras personas.

Necesidades de seguridad:

- Entornos seguros y sanos. Seguridad familiar (la familia como punto de apoyo y lugar protector)
- Economía estable (vivienda, alimentación, actividades de ocio)
- Prevención contra el maltrato familiar (de padres a hijos y viceversa y entre progenitores)
- Prevención contra la droga.
- Seguridad ciudadana.
- Seguridad en una educación sexual sin tabús.

Necesidades cognitivas:

- Acceso a una educación pública y de calidad.
- Información fiable (evitar engaños y desinformación).
- Atención psicológica especializada en la infancia y adolescencia (el equilibrio psicológico es fundamental para la adquisición de conocimientos).
- Educación emocional

Necesidades físicas:

- Las básicas (vivienda, alimento, sanidad pública, etc.)
- Seguridad en las redes sociales.
- Acceso a la educación de calidad y atención a las diferencias.
- Atención temprana a la discapacidad.
- Apoyo familiar.

- Tener padres (son un referente necesario, satisfacen las necesidades físicas y cubren también las necesidades emocionales).

2) Segundo bloque: que pasa cuando algo falla.

Se constituyó una mesa redonda en la que participaron varios chicos y chicas con experiencias adversas en su infancia y a los que aplicaron medidas protectoras como son la adopción o el acogimiento.

Estos adolescentes fueron capaces de exponer y compartir sus vivencias. A lo largo de la conversación surgieron los sentimientos y las experiencias vividas.

Se constataron muchos sentimientos comunes a todos ellos. En una situación de abandono, de falta de cuidados, el mensaje que los NNA reciben es que la culpa de lo que ocurre es suya y está muy ligada a la autoestima. Son NNA que sufren el abandono y este miedo lo trasladan a sus relaciones de adulto. Son NNA candidatos para ser discriminados, para padecer bullying, acoso escolar, abusos, etc. En los procesos de abandono, la memoria queda muy afectada y hay aspectos que no se vuelven a recuperar.

A la pregunta formulada a los chavales sobre qué es lo que más positivamente les influyó para poder curarse del dolor sufrido por la desprotección, todos coincidieron en lo mismo: la atención psicológica, la paciencia y comprensión, el interés de los cuidadores o de los padres adoptivos por entenderlos, el saber que hay alguien que te espera y el perdón a los que les hicieron daño.

3) Tercer bloque: entenderlo todo mejor. Cerebros moldeando otros cerebros.

Charla impartida por Rafael Benito, psiquiatra especializado en trauma infantil.

Por medio de una actividad dinámica, combinando ponencia, preguntas y conversaciones entre los chavales, se transmitió, de una forma sencilla y muy clarificadora, cuáles son las partes básicas del cerebro en el momento del nacimiento y cuál es la que tiene un papel fundamental para dirigir mejor nuestras emociones. El ponente utilizó una metáfora muy gráfica: comparó el córtex frontal con un "director de orquesta". La música será maravillosa si todos los miembros de la orquesta, después de un proceso de maduración y trabajo, están coordinados entre ellos. Los músicos son nuestras relaciones interpersonales.

Nada influye más en el desarrollo del cerebro humano que las relaciones interpersonales. Las emociones son estados de activación neurológica que nos llevan a una valoración y, como consecuencia, a una acción para conseguir lo que hemos valorado como bueno, de modo que cuantas más emociones tenemos, más ventajas tiene la persona para evolucionar.

4) Reflexiones.

En este punto, el objetivo fue consensuar las aportaciones, ideas y sugerencias que se manifestaron a lo largo de la jornada y que, según los menores, serían garantes de una crianza y cuidado de los NNA por parte de las familias. Qué ayudas les parecen más necesarias, menos dolorosas, más beneficiosas, que, en caso de ser necesarias, los servicios públicos deberían ofrecer cuando se da una situación de riesgo de desprotección.

Se hicieron las siguientes preguntas. ¿qué pueden hacer las madres y los padres para mejorar la forma en que apoyan y cuidan a sus hijos? ¿Cómo se valora el daño que puede suponer para un NNA en situación de riesgo permanecer en casa con sus padres? ¿Qué les recomendaríamos a las personas que cuidan de NNA en pisos y centros tutelados? ¿Qué se debería tener en cuenta antes de la separación de los padres?

5) Conclusiones.

Riesgo de desprotección leve y moderado:

A.1) Prevención y detección.

- Información sobre qué son los servicios sociales, qué hacen y cómo se debe actuar cuando se tiene conocimiento de un caso.
- Existencia de protocolos de actuación en caso de detección.
- Existencia de un teléfono de ayuda (no deja huella y no tiene coste).
- Creación de "antenas" (personas con formación que pueden detectar y notificar) en lugares o servicios donde están los NNA.
- Atención en edades tempranas.
- Específicamente en centros educativos:
- Formación obligatoria al profesorado sobre indicadores de desprotección y cómo actuar cuando se detectan.
- Suficientes orientadores para garantizar una visita anual, como mínimo.

- Revisión psicológica anual.

A.2) Intervención desde los servicios sociales.

- Tener en cuenta la opinión del NNA.
- Generar “espacios seguros”: contextos de confianza donde expresar sus problemas sin ser juzgado. Persona de referencia.
- Educador social responsable que ayude al desarrollo del NNA como “director de orquesta” (persona de referencia) alternativa a los progenitores.
- Sesiones de apoyo psicológico a las familias y a los NNA.
- Posibilidad de suspensiones o retiradas temporales mientras los progenitores se desintoxican o hacen cursos (recuperan sus competencias para la crianza).

Riesgo de desprotección grave o desamparo:

B.1) Respeto de las medidas, los procedimientos y su organización:

- Medidas estables: no rotaciones, cambios de propuestas, familias y centros.
- No separar hermanos.
- Procedimientos más “amigables” para las familias y los NNA.
- Prioridad al acogimiento familiar frente a los centros.
- Acogimiento familiar:
 - Prioridad al acogimiento en familia cercana
 - Referente familiar que cuide y aporte seguridad a la familia.
 - Preparación de las familias de acogida y fomento de los vínculos.
- Dotar de medios a los centros
- Mejorar la adopción

B.2) Respeto de la intervención directa con NNA.

- Informar al NNA de lo que sucede, en todo momento.
- Respeto a sus creencias, religión, orientación sexual...
- Concienciar de que él o ella NO son el problema
- Apoyo psicológico al NNA y a su familia.

[Enlace](#) al Informe que recoge el trabajo realizado en dicha jornada.

CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2023, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en las ocho sesiones del Consejo que se han celebrado.

Tras el nombramiento de Patxi Vera Donazar como Defensor del Pueblo de Navarra, mediante Resolución 9/22, de 9 de abril, se designó a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General Técnico de la institución, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Transparencia y, como suplente del representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra han sido celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 30 de enero de 2023.
- Sesión ordinaria de 6 de marzo de 2023.
- Sesión ordinaria de 24 de abril de 2023.
- Sesión ordinaria de 5 de junio de 2023.
- Sesión ordinaria de 4 de septiembre de 2023.
- Sesión ordinaria de 23 de octubre de 2023.
- Sesión ordinaria de 27 de noviembre de 2023.
- Sesión ordinaria de 18 de diciembre de 2023.

Además, el representante del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2023:

- Acuerdo AR 03/2023, de 30 de enero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Educación por la falta de respuesta a una solicitud de información sobre la oferta y adjudicación de un contrato docente.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_03_2023_sobre_r_77_2022_departamento_de_educacion_docx.pdf

- Acuerdo AR 09/2023, de 6 marzo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada por una asociación por no facilitar el Ayuntamiento de Adiós el acceso a documentación sobre la implantación de un parque fotovoltaico.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_09_2023_sobre_r_05_2023_ayuntamiento_de_adios.pdf

- Acuerdo AR 12/2023, de 6 de marzo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se inadmite una reclamación formulada ante el Concejo de Sorauren relativa a la documentación que soporte unos trabajos topográficos realizados para restaurar y replantear un camino, al haber sido interpuesta de forma prematura.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_12_2023_sobre_r_08_2023_concejo_de_sorauren.pdf

- Acuerdo AP 01/2023, de 5 de junio de 2023, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Pitillas, por la falta de publicación de las convocatorias de plenos y del contenido de las resoluciones de alcaldía, así como por la dilación en publicarse las actas de las sesiones.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa_01_2023_sobre_denuncia_01_2023_ayuntamiento_de_pitillas.pdf

- Acuerdo AP 02/2023, de 5 de junio de 2023, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada frente a la Mancomunidad de los Ayuntamientos de Beire y Pitillas para el sostenimiento de personal común, por la falta de publicación de las convocatorias de sesiones

plenarias y de las actas correspondientes y la fecha de publicación de unos expedientes presupuestarios.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa_02_2023_sobre_d_02_2023_mancomunidad_beire_pitillas.pdf

- Acuerdo AR 24/2023, de 4 de septiembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Pamplona, por no responder dicha entidad local a una solicitud de información relativa a las inspecciones practicadas en un establecimiento de hostelería ubicado en Pamplona.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_24_2023_sobre_r_20_2023_ayuntamiento_de_pamplona.pdf

- Acuerdo AR 29/2023, de 23 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Lesaka, por la falta de respuesta a una solicitud de información relativa a una obra realizada en la instalación de agua en unos caseríos.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_29_2023_sobre_r_26_2023_ayuntamiento_de_lesaka.pdf

- Acuerdo AR 33/2023, de 27 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante Ayuntamiento de Tudela, por la falta de respuesta a una solicitud de información relativa a las inspecciones practicadas en dos establecimientos de hostelería.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_33_2023_sobre_r_28_2023_ayuntamiento_tudela.pdf

- Acuerdo AR 35/2023, de 27 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Cabanillas por la falta de respuesta a una solicitud de información pública relativa a la exigencia a una empresa eólica del pago de un canon por el uso de unos terrenos cedidos.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_35_2023_r_32_2023_ayuntamiento_cabanillas.pdf

CAPÍTULO 19. XXXVI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.

Todos los años, el Defensor del Pueblo de España y los homólogos de las Comunidades Autónomas se reúnen en unas jornadas que se configuran como foros de debate y reflexión sobre temas de interés común, vinculados al funcionamiento y objetivos de estas instituciones, así como a problemáticas sociales generales comunes a todas las defensorías.

En el marco de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas durante los días 20 y 21 de octubre en León, los Defensores del Pueblo acordaron la celebración de las siguientes jornadas de coordinación en 2023 en Barcelona, organizadas por la Síndic de Greuges de Cataluña, teniendo por título “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”. Con este fin, se encomendó al Defensor de Andalucía la celebración de un taller de preparación de dichas jornadas y se aceptó el ofrecimiento del Ararteko de Euskadi de celebrar así mismo un taller participativo con menores.

19.1. Encuentro “Nuestra Voz”.

Tal y como hemos referido en el apartado quinto del capítulo 17 del presente informe, con el fin de dotar de un espacio de participación para los niños, niñas y adolescentes sobre la cuestión a debate, recoger su voz y sus opiniones e integrarlas en el proceso general de reflexión y deliberación, del 26 al 28 de junio se realizó un encuentro en Bilbao, organizado por el Ararteko, con un grupo de adolescentes propuestos por el Defensor de Andalucía, el Justicia de Aragón, el Diputado del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Defensor del Pueblo de Navarra y el Ararteko.

Fruto de dicho encuentro se elaboró el [Informe Encuentro “Nuestra Voz”](#).

En lo relativo a las situaciones de riesgo de desprotección leve y moderado los chicos y chicas consideraban necesario en la fase de prevención y detección lo siguiente:

- Tener información de qué son los servicios sociales, qué hacen y cómo se debe actuar cuando se tiene conocimiento de un caso.
- Existencia de protocolos de actuación en caso de detección.
- Existencia de un teléfono de ayuda (no deja huella y no tiene coste).
- Creación de “antenas” (personas con formación que pueden detectar y notificar) en lugares o servicios donde están los niños, niñas y adolescentes.
- Atención en edades tempranas.
- Específicamente en centros educativos:
 - Formación obligatoria al profesorado sobre indicadores de desprotección y cómo actuar cuando se detectan.
 - Suficientes orientadores para garantizar una visita anual, como mínimo.
 - Revisión psicológica anual.

En cuanto a la intervención de servicios sociales, los chicos y chicas demandaron:

- Tener en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes.
- Generar “espacios seguros”: contextos de confianza donde expresar sus problemas sin ser juzgado.
- Contar con un educador social responsable que ayude al desarrollo del niño, niña o adolescente como “director de orquesta” (persona de referencia) complementario a los progenitores.
- Disponer sesiones de apoyo psicológico a las familias y a los niños, niñas y adolescentes.
- Contemplar la posibilidad de suspensiones o retiradas temporales mientras los progenitores se desintoxican o hacen cursos (recuperan sus competencias para la crianza).

En lo relativo al riesgo de desprotección grave o desamparo, los chicos y chicas invitaron a adoptar, por un lado, respecto de las medidas, los procedimientos y su organización, lo siguiente:

- Soluciones estables: no rotaciones, cambios de propuestas, familias y centros.
- No separar hermanos.
- Procedimientos más “amigables” para las familias y los niños, niñas y adolescentes.
- Prioridad al acogimiento familiar frente a los centros.
- En cuanto al acogimiento familiar:
 - Prioridad al acogimiento en familia cercana.
 - Referente familiar que cuide y aporte seguridad a la familia.
 - Preparación de las familias de acogida y fomento de los vínculos.
- Dotar de medios a los centros.

- Mejorar la adopción.

Y, por otro lado, respecto de la intervención directa con niños, niñas y adolescentes, propusieron:

- Informar a los niños, niñas y adolescentes de lo que sucede, en todo momento.
- Respetar sus creencias, religión, orientación sexual, etc.
- Concienciar de que el niño o niña NO es el problema.
- Ofrecer apoyo psicológico a los niños, niñas y adolescentes y a su familia.

19.2. Taller preparatorio.

Con posterioridad, tras una recogida de datos previa y síntesis de las diferentes normativas regionales, se realizó una puesta en común en el taller conjunto llevado a cabo en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz los días 18 y 19 de septiembre de 2023. El taller tuvo por título “las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño”.

Participaron en dicho taller las instituciones del Defensor del Pueblo de España, Defensor del Pueblo Andaluz, Ararteko, Valedora do Pobo de Galicia; Síndic de Greuges de Catalunya, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; Justicia de Aragón; Procurador del Común de Castilla y León, Diputado del Común de Canarias y Defensor del Pueblo de Navarra.

Las recomendaciones resultantes fueron las siguientes:

- Actuar con agilidad, rigor y eficiencia y eficacia ante la situación de riesgo de la infancia y adolescencia, siempre desde el enfoque de los derechos de las personas menores de edad. Teniendo en cuenta que, por regla general, su interés superior pasa por permanecer con su familia, se han de reducir al mínimo indispensable aquellas intervenciones que conlleven la separación del niño, niña o adolescente de su familia.
- Consensuar criterios comunes, homogéneos y sistematizados para implantar una base de datos o registro de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, diferenciando entre los indicadores aplicados, el proyecto o plan establecido para las familias o, en su caso, la resolución de riesgo y, todo ello, con perspectiva de género. Estos datos habrán de ser notificados a la Administración del Estado para su reflejo en un Registro específico.
- Invertir en políticas de infancia y, en especial, en medidas de prevención de las situaciones de riesgo en todos los ámbitos que atienden a este sector de la población: educación, salud, servicios sociales y socioeducativos. Asimismo, fomentar las medidas o acciones de ‘parentalidad positiva’ dirigidas a la población general y, de modo singular, a las familias con las que se esté interviniendo ante situaciones de riesgo de desprotección.
- Dotar a las comunidades autónomas que aún no dispongan de un instrumento para valorar las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, que procedan a su elaboración y aprobación mediante el correspondiente rango normativo para su obligado cumplimiento y seguridad jurídica.
- Elaborar y aprobar con celeridad una reglamentación que clarifique y regule el procedimiento de la declaración de riesgo del niño o niña y que garantice la unidad de criterios en cada comunidad autónoma.
- Garantizar el proceso de escucha activa del niño o niña afectado, implementando instrumentos que se adecuen a su edad y madurez, así como la calidad de la información facilitada a la familia, adaptadas a sus características individuales en los distintos trámites y fases de intervención administrativa ante situaciones de riesgo.
- Incrementar las medidas de coordinación y colaboración evitando que la cuestión competencial provoque disfunciones por la fragmentación de la intervención. Esta coordinación debe ser más eficiente entre los servicios sociales y la Entidad Pública.
- Incrementar los recursos personales destinados a intervenir ante situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, ofreciendo formación especializada en materia de riesgo a los profesionales, tanto de los servicios sociales de base como de la Entidad Pública. Además, se deberá promover la estabilidad de este personal evitando que la rotación excesiva de profesionales perjudique el trabajo con las familias y menores en riesgo.
- Prestar apoyo especializado, con mayor incidencia en el ámbito educativo, a las personas menores de edad que hayan cometido un hecho constitutivo de infracción penal pero no han alcanzado los 14 años, a fin de prevenir la reincidencia. En estos casos, el apoyo deberá ser extensivo a las familias y las víctimas.

Puede accederse al contenido del taller en el siguiente enlace: [Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño.](#)

19.3. Las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

Las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, tuvieron lugar los días 23 y 24 de noviembre en Barcelona, y asistieron a las mismas la totalidad de los titulares de todas las instituciones defensoras.

A la luz de los contenidos trabajados en el taller y de las aportaciones de las personas expertas que participaron en las XXXVI Jornadas de Coordinación, teniendo en cuenta el continuum que representa la intervención en las situaciones de riesgo y el desamparo, se consideró oportuno seguir profundizando a través de espacios de trabajo conjunto entre las defensorías las cuestiones relativas al sistema de protección con el fin de:

- Introducir mayores garantías en los procedimientos del sistema de protección a la infancia.
- Asignar un profesional de referencia para niños y adolescentes que vele por la coherencia global del proceso de atención a lo largo de su trayectoria en el sistema de protección.
- Impulsar el acogimiento familiar en sus distintas modalidades, incluido el acogimiento especializado.
- Adoptar medidas alternativas para evitar el ingreso en recursos residenciales de niños y niñas menores de seis años.
- Promover la creación de centros de tamaño reducido que garanticen una atención personalizada.

Asimismo, durante la celebración de las Jornadas, el Diputado del Común-Defensoría del Pueblo de Canarias, presentó una "[Declaración en relación con la situación de las niñas y niños extranjeros no acompañados en la Comunidad Autónoma de Canarias](#)" y formuló recomendaciones para abordar la problemática de los menores no acompañados que llegan a las Islas Canarias y que fue respaldada de forma unánime por el resto de sus homólogos.

Puede accederse al contenido íntegro de las conclusiones de las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo en el siguiente enlace: <https://www.defensornavarra.es/files/24/13/74/conclusiones-36-jornadas-de-coordinacion-def.pdf>.

CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.

En orden a una mayor transparencia de la institución, en la web del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa se publica la agenda institucional, recogiendo las reuniones, visitas, eventos y encuentros en los que participa tanto el titular como sus asesores. Dicha agenda se puede consultar en: <https://www.defensornavarra.es/es/transparencia/transparencia-de-la-institucion/agenda-institucional>

Durante 2023, la agenda institucional del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa ha sido la siguiente, ordenada cronológicamente:

ENERO

9 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete y una asesora técnica de la institución, con representantes de la Fundación Ilundáin, en su sede, en Labiano.

12 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con un agente de CEDRO, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de enero. 9:30: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada “Modelo de futuro de atención a los mayores”, organizada por ILUNION- Fundación ONCE, en la sede de la Confederación Navarra Empresarial (GEN), en Pamplona/Iruña.

18 de enero. 9:30: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada “Informar para transformar” dentro del proyecto Innova, organizada por la Red Navarra de la Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

19 de enero. 17,00 horas: una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución asisten a la reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en la Sala Roncesvalles del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en Pamplona/Iruña.

20 de enero. 10,30 horas: reunión con el Defensor del Pueblo Andaluz, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

20 de enero. 11,40 horas: participa en la mesa “La mediación en la jurisdicción contencioso administrativa: ventajas de la mediación como alternativa al recurso judicial contencioso”, dentro del marco de las jornadas celebradas con motivo de la V Semana Europea de la Mediación, organizada por Mediación Navarra, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.

23 de enero. 18,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste al encuentro con el PIM / MIG (Punto de Información para Personas Migradas/Pertsona Migratuendako Informazio Gunea), en Geltoki, en Pamplona/Iruña.

25 de enero. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de La Majarí, en su sede, en Ansoáin/Antsoain.

25 de enero. 9,30 horas: una Asesora Técnica de la institución toma parte en la reunión telemática de la Red de Mujeres FIO – Europa.

26 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kaló, en su sede, en Pamplona/Iruña.

26 de enero. 20,00 horas: asiste a gala de entrega de la VII edición de los Premios Ser Navarra, en la Sala de Cámara del Auditorio Baluarte, en Pamplona/Iruña.

27 de enero. 12,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con la Directora del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), en su sede, en Pamplona/Iruña.

30 de enero. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

FEBRERO

3 de febrero. 11,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y todas las Defensorías Autonómicas, así como sus Secretarías Generales, en la sede del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en Madrid.

7 de febrero. 10,45 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), en su sede, en Pamplona/Iruña.

9 de febrero. 19.00 horas: asiste a la presentación del libro “Cuando fuimos vascones: Orígenes de Navarra”, escrito por Francisco Javier Enériz Olaechea, en el Nuevo Casino, en Pamplona/Iruña.

9 de febrero. 19,30 horas: un Asesor Técnico y la Jefa de Gabinete de la institución acuden a la charla “Metaverso y Neuroderechos”, organizada por el Club de Roma, en el Museo de la Universidad de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de febrero. 12,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de ONCE Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

13 de febrero. 18,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la inauguración de la exposición “Mujer y Memoria en Navarra”, organizada por el Departamento de Relaciones Ciudadanas del Gobierno de Navarra, en el Palacio del Condestable, en Pamplona/Iruña.

14 de febrero. 11,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

15 de febrero. 9,00 horas: reunión con representantes de la Asociación Navarra para la Salud Mental (ANSAPS), en su sede, en Pamplona/Iruña.

20 de febrero. 10,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Acción contra la Trata, en su sede, en Pamplona/Iruña.

21 de febrero. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes del Partido Cannabico Luz Verde, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

22 de febrero. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de IBILI- Asociación de Personas con Discapacidad Física de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

23 de febrero. 19,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al encuentro con Alberto Durán, organizado por Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

25 de febrero. 12,00 horas: asiste a la celebración de la Fiesta de la Policía Foral de Navarra, organizada por el Gobierno de Navarra, en el pabellón Navarra Arena, en Pamplona/Iruña.

28 de febrero. 12,30 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete y una Asesora Técnica de la institución, a la presentación del proyecto de investigación “Análisis de la realidad de la juventud tutelada al cumplir la mayoría de edad y de las vivencias de las familias de acogida en Navarra”, organizada por MAGALE, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

28 de febrero. 18,30 horas: asiste a la Presentación del Anuario Navarra Capital, en la Sala Zentral, en Pamplona/Iruña.

MARZO

1 de marzo. 12,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

6 de marzo. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

7 de marzo. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la Jefa de Gabinete de la institución, con el Ararteko del País Vasco, su Adjunta y Secretario General, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

7 de marzo. 13,00 horas: visita institucional, junto con el Ararteko del País Vasco, al Presidente del Parlamento de Navarra, en la sede de este, en Pamplona/Iruña.

8 de marzo. 13,00 horas: asiste al acto de entrega Premio Berdinna Navarra 2023, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

9 de marzo. 8,45 horas: entrega del Informe Anual de la institución correspondiente al año 2022 al Presidente del Parlamento de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de marzo. 10,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al acto de presentación del Código Ético para personas que están en Política y para Ciudadanos, organizado por el Taller de Política y Sociedad del Colegio Claret Larraona, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de marzo. 12,30 horas: asiste al acto de entrega de los restos de Julio Peña Díez, Antolín Eguiluz Moraza y Juan Bautista Sansano Labernia a sus familiares, organizado por el Departamento de Relaciones Ciudadanas del Gobierno de Navarra, en la Sala Multiusos del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de marzo. 9,00 horas: asiste al acto conmemorativo organizado con ocasión del Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo por el Gobierno de Navarra, en la plaza de la Constitución, junto al Monumento de las víctimas, en Pamplona/Iruña.

14 de marzo. 10,00 horas: una Asesora Técnica de la institución toma parte en la reunión telemática de la Red de Mujeres FIO – Europa.

15 de marzo. 17,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la celebración del 50 Aniversario de la residencia El Vergel para personas mayores, organizada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en la residencia El Vergel, en Pamplona/Iruña.

21 de marzo. 19,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste al “Café tertulia Antropología y cultura gitana con Gaz Kaló”, dentro del marco de la Semana Antirracista, organizado por Arakadia Antropología, en Plazara, en Pamplona/Iruña.

22 de marzo. 9,15 horas: comparece en la Comisión de Régimen Foral, acompañado del Secretario General, la Jefa de Gabinete y una Asesora Técnica, para presentar el Informe anual de la institución, correspondiente al año 2022, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

22 de marzo. 11,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada sobre la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, organizada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

23 de marzo. 10,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión de trabajo y coordinación de las secretarías generales de las Defensorías del Pueblo, organizada por la institución de la Diputación del Común de Canarias, en su sede, en La Palma.

23 de marzo. 16,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de ASPACE Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

24 de marzo. 11,30 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al Foro Hiria sobre Racismo, Convivencia y Diversidad cultural, organizado por el Diario de Noticias de Navarra, en el Hotel Alma, en Burlada/Burlata.

27 de marzo. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de la condecoración Cruz Carlos III el Noble de Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón de Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

27 de marzo. 16,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con la Vicepresidenta y el Director de la Fundación Caja Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

28 de marzo. 8,00 horas: una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución se reúnen con la Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en su sede, en Pamplona/Iruña.

28 de marzo. 13,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con la Alcaldesa, el secretario y el jefe de la policía municipal del Ayuntamiento de Falces, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

29 de marzo. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la jornada “Desde el presente mirando al futuro”, organizada por la Guardia Civil, en la sede la Confederación Empresarial de Navarra, en Pamplona/Iruña.

30 de marzo. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Asociación de personas sordas de Navarra-ASORNA, en su sede, en Pamplona/Iruña.

31 de marzo. 11,30 horas: una Asesora Técnica de la institución participa en la presentación del Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM), organizado por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra y la fundación HelpAge España, en el Salón de Actos Fuerte del Príncipe, Pamplona/Iruña.

31 de marzo. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la Asamblea General de la Unión de Cooperativas Agroalimentarias de Navarra-UCAN, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

ABRIL

17 de abril. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Itxaropen Gune, en su sede, en Pamplona/Iruña.

19 de abril. 19,00 horas: imparte una conferencia en la Escuela Social de Barañáin-Barañaingo Gizarte Eskola, en la Casa de la Cultura, en Barañáin/Barañain.

20 de abril. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la asociación Saray, en su sede, en Pamplona/Iruña.

20 de abril. 11,30 horas: el Secretario General de la institución se reúne con representantes de la Asociación Estemblo de Acedo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

21 de abril. 10,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Asociación de Síndrome de Down de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

26 de abril. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con familiares de usuarios de salud mental, en la sede de la institución, Pamplona/Iruña.

27 de abril. 19,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la entrega de II Premios Somos Valientas, organizado por el Diario de Navarra, en la Catedral de Santa María la Real, en Pamplona/Iruña.

28 de abril. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes del Taller Escuela Etxabakoitz, en su sede, en Pamplona/Iruña.

MAYO

3 de mayo. 12,00 horas: reunión con un asesor de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

4 de mayo. 12,00 horas: reunión, junto con una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Umetxea, en su sede, en Pamplona/Iruña.

5 de mayo. 9,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Ehuleak, en su sede, en Pamplona/Iruña.

9 de mayo. 12,15 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Manos Unidas, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de mayo. 11,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de las asociaciones de jubilados ANAPP y Lacarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

15 de mayo. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de ADSIS Santa Lucía, en su sede, en Pamplona/Iruña.

17 de mayo. 16,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de ARALAR, Asociación de Ludópatas de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

18 de mayo. 10,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Villa Teresita, en su sede, en Pamplona/Iruña.

22 de mayo. 16,30 horas: reunión, junto con una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Lagundu Arakil, en su sede, en Burlada/Burlata.

23 de mayo. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de Hazialdea, en su sede, en Pamplona/Iruña.

24 de mayo. 9,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Comisión de Malos Tratos, en su sede, en Pamplona/Iruña.

30 de mayo. 17,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada “¿Qué opinas de la cita previa en las oficinas de registro y atención ciudadana?”, organizada por el Gobierno de Navarra, en la sede del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en Pamplona/Iruña.

JUNIO

2 de junio. 12,30 horas: reunión del Secretario General y la Jefa de Gabinete de la institución con representantes de la Asociación de psicólogos especialistas en psicología clínica de Osasunbidea (APECO), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

5 de junio. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

6 de junio. 18,00 horas: reunión de una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución con representantes de la asociación Hazialdea, en su sede, en Pamplona/Iruña.

8 de junio. 16,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la Jefa de Gabinete de la institución, con los directores del colegio Irabia-Izaga, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

9 de junio. 9,30 horas: la Jefa de Gabinete de la institución se reúne con representantes de SOS Racismo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

12 y 13 de junio. Participa en el seminario “La Ley del Ararteko. Construyendo el futuro. Repensando las defensorías del pueblo”, organizado por la institución del Ararteko, en la sede del Parlamento Vasco, en Vitoria-Gasteiz. Expone su ponencia: “Medidas legales para actuar respecto de administraciones no colaboradoras”. Asisten el Secretario General y la Jefa de Gabinete de la institución.

15 de junio. 9,30 horas: reunión, junto con una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la fundación Xilema en el Punto de Encuentro Familiar (PEF), en su sede, en Pamplona/Iruña.

15 de junio. La Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada “Los recursos sociales centrados en las personas a la luz de la nueva normativa”, organizada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

16 de junio. 11,00 horas: asiste a la sesión constitutiva del Parlamento de Navarra (XI Legislatura), en el Salón de Plenos de la Cámara, en Pamplona/Iruña.

17 de junio. 12,00 horas: asiste a la sesión constitutiva de la nueva Corporación Municipal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la Casa Consistorial, en Pamplona/Iruña.

20 de junio. 8,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Asociación vecinal de Etxabakoitz, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

20 de junio. 18,00 horas: asiste a la presentación de resultados del proyecto de investigación “España XYZ” sobre el paso de la memoria entre generaciones, organizado por el Instituto Cultura y Sociedad (ICS) de la Universidad de Navarra, en el Palacio del Condestable, en Pamplona/Iruña.

21 de junio. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación del III Plan Estratégico de la Fundación Caja Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

23 de junio. 9,00 horas: asiste al XII Seminario Internacional de Justicia Restaurativa: “Policy matters in Restorative Justice: Mapping a Field in its process of growth and innovation”, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

26 a 28 de junio. La Jefa de Gabinete de la institución participa en el primer encuentro de niños, niñas y adolescentes “Nuestra Voz. Reflexiones de chicas y chicos sobre infancia y adolescencia en riesgo de desprotección”, dentro del marco del taller preparatorio de las XXXVI Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo, organizado por el Ararteko del País Vasco, en Bilbao.

28 de junio. 13,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y el Asesor responsable del área de Mediación de la institución, con la Presidenta y un representante de ANAME, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

29 de junio. 9.30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete, con representantes de Villa Javier, en su sede, en Tudela.

30 de junio. 13,00 horas: un Asesor Técnico de la institución asiste a la reunión de la Comisión de Seguimiento de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, convocada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en la Sala Roncesvalles de dicho departamento, en Pamplona/Iruña.

JULIO

2 de julio. 12,00 horas: asiste a la concentración en repulsa por el asesinato machista ocurrido en el barrio pamplonés de Ermitagaña, convocada por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la plaza consistorial, en Pamplona/Iruña.

4 de julio. 9,30 horas: reunión institucional con el Presidente del Parlamento de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

4 de julio. 12,00 horas: asiste al acto de toma de posesión del Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra, en la Sala de actos solemnes del Palacio de Justicia de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

4 de julio. 20,30 horas: asiste al “Chupinazo” de Navarra Televisión, en el Hotel Alma Pamplona, en Pamplona/Iruña.

18 de julio. 9,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el vicepresidente de ANPIER (Asociación de pequeños productores de energías fotovoltaicas), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

26 de julio. 16,30 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste junto con representantes del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) a la visita programada a las celdas de detención del Palacio de Justicia de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

27 de julio. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio en repulsa ante los asesinatos por violencia de género de las últimas semanas (en Logroño, Málaga y León), en la puerta del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

28 de julio. 10,00 horas: reunión con el Director General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos, en su sede, en Pamplona/Iruña.

AGOSTO

1 de agosto. 9,00 horas. asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación del Servicio de atención frente al racismo y la xenofobia del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

1 de agosto. 10,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación del Servicio de orientación e información básica en materia de migraciones del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

10 de agosto. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio en repulsa ante los seis asesinatos por violencia de género de las últimas dos semanas (en Girona, Barcelona, Sevilla, Almería, Córdoba y Tenerife), en la puerta del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de agosto. 11,30 horas: asiste al acto de la toma de posesión de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

18 de agosto. 11,00 horas: asiste al acto de la toma de posesión de los vicepresidentes, vicepresidentas, consejeros y consejeras del Gobierno de la Comunidad Foral, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

23 de agosto. 18,30 horas: asiste al acto de homenaje por el 87 aniversario de la matanza de Valcaldera, en la que 52 republicanos fueron fusilados, celebrado en la puerta de la antigua cárcel de Pamplona/Iruña.

28 de agosto. 12,00 horas: primer encuentro institucional, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con la Alcaldesa del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en el consistorio, en Pamplona/Iruña.

30 de agosto. 10,30 horas: asiste al acto de la toma de posesión del Consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

SEPTIEMBRE

4 de septiembre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

8 de septiembre. 10,00 horas: una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución se reúnen con representantes de Hazialdea, en su sede, en Pamplona/Iruña.

13 de septiembre. 12,00 horas: una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución se reúnen con representantes de Cruz Roja, en su sede, en Pamplona/Iruña.

14 de septiembre. 10,00 horas: mantiene un encuentro institucional con la Presidenta del Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

15 de septiembre. 12,00 horas: asiste al acto de apertura del curso académico 2023-2024 de la Universidad de Navarra, en el Aula Magna del Edificio Central, en Pamplona/Iruña.

18 y 19 de septiembre. Una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución participan en el Taller preparatorio de las XXXVI Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, organizado por la institución del Defensor del Pueblo de Andaluz, en Sevilla.

19 de septiembre. 10,00 horas: mantiene el primer encuentro institucional con la Vicepresidenta II y Consejera de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña., acompañado por el Secretario General de la institución.

20 de septiembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los seis asesinatos por violencia de género de los últimos días en distintas ciudades.

22 de septiembre. 12,30 horas: asiste al acto de apertura del nuevo Año Judicial 2023/2024, en la Sala de Actos Solemnes del Palacio de Justicia de Pamplona/Iruña.

26 de septiembre. 9,00 horas: asiste al desayuno de trabajo con María Iraburu, Rectora de la Universidad de Navarra, organizado por el Diario de Navarra, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

26 de septiembre. 19,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste al XXV Aniversario de la Coordinadora de ONGD de Navarra, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.

27 de septiembre. 10,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con el Presidente, la Vicepresidenta, una Patrona y el Director de la Fundación Caja Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

27 de septiembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia de género del fin de semana en Madrid.

28 de septiembre. 11,30 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de ALCER Navarra (Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

28 de septiembre. 19,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la conferencia “Transexualidad y derechos humanos: del debate al riesgo de involución ante la agenda anti derechos”, impartida por Marina Sáenz, catedrática de Derecho, activista LGTBI y presidenta del Consejo de Participación de las Personas LGBTI, y organizada por Naizen, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

29 de septiembre. 10,30 horas: mantiene el primer encuentro institucional con la Vicepresidenta III y Consejera de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña, acompañado por el Secretario General y la Jefa de Gabinete de la institución.

OCTUBRE

2 de octubre. 12,00 horas: asiste al acto en honor a la festividad de los Santos Ángeles Custodios, organizado por la Dirección General de la Policía Nacional, en el Parque de Antoniutti de Pamplona/Iruña.

2 de octubre. 16,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución visita los locales de la Asociación Elkarri Laguntza-Apoyo Mutuo, en Pamplona/Iruña.

3 de octubre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia de género, acaecido el fin de semana en Toledo.

3 de octubre. 19,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación del IX Panel Tendencias Navarra de Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, Pamplona/Iruña.

4 de octubre. 16,30 horas: mantiene el primer encuentro institucional con el Vicepresidente Primero y Consejero de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra, junto con el Director General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña, acompañado por la Jefa de Gabinete de la institución.

4 de octubre. 19,00 horas: asiste al acto de apertura del curso académico de la UNED Pamplona, en el Aula Fernando Remacha del edificio de El Sario, en Pamplona/Iruña.

6 de octubre. 10,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al Foro Hiria sobre “Generación Senior en Navarra”, organizado por el Diario de Noticias de Navarra, en el Hotel Alma, en Pamplona/Iruña.

7 de octubre. 12,00 horas: asiste al XXV Aniversario de la Coordinadora de ONGD de Navarra, en Geltoki, en Pamplona/Iruña.

8 de octubre. 9,00 horas: asiste a la celebración del Nafarroa Oinez, organizado por Nafarroako Ikastolen Elkarte, en Etxarri-Aranatz.

10 de octubre. 12,30 horas: asiste a la presentación del Informe de Economía de Navarra 2022, elaborado por Laboral Kutxa, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

10 de octubre. 16,00 horas: reunión, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, con representantes de la Plataforma de Entidades Sociales de Navarra (PES), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

10 de octubre. 19,30 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la Gala del 90 Aniversario de Radio Pamplona, en la Sala de Cámara del Baluarte, en Pamplona/Iruña.

11 de octubre. 9,45 horas: asiste a la jornada: "La ciudadanía ante la Agenda 2030", organizada por el Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

16 de octubre. 17,00 horas: reunión telemática con la International Association of Language Commissioners (IALC), acompañado por un Asesor Técnico de la institución.

17 de octubre. 10,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación de la herramienta para el seguimiento del Pacto Navarro contra la Pobreza y la Desigualdad 2021-2030, organizado por el Parlamento de Navarra, en la Sala Polivalente de este, en Pamplona/Iruña.

17 de octubre. 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia de género acaecido el fin de semana en Málaga.

17 de octubre. 12,05 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al acto institucional con motivo del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, en el que ha participado la Plataforma de Entidades Sociales de Navarra (PES), organizado por el Parlamento de Navarra, en el Atrio de este, en Pamplona/Iruña.

18 de octubre. 10,30 horas: una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución se reúnen con el Asesor Responsable del área de Menores y del área de Mayores del Justicia de Aragón, en su sede, en Zaragoza.

19 de octubre. 15,00 horas: participa, acompañado por un Asesor Técnico de la institución, en la Asamblea General de la International Association of Language Commissioners (IALC).

23 de octubre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

24 de octubre. 9,00 horas: asiste a la conferencia de la presidenta de la Comunidad Foral de Navarra titulada "Navarra, calidad de vida. Crecimiento y cohesión social", organizado por Foro Ser Navarra, en el Hotel Alma, en Pamplona/Iruña.

24 de octubre. 17,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la XXIII Jornada Red: "La importancia de las políticas públicas en la reducción de la pobreza y la exclusión social", organizada por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

25 de octubre. 11,00 horas: reunión con el portavoz del Grupo Parlamentario de Unión del Pueblo Navarra (UPN), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

26 de octubre. 17,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la jornada "Agente de Apoyo Mutuo en Salud Mental. El valor de la experiencia en primera persona", organizada por la Asociación Mejorana, Fundación Mejorando Cada Día y Perro Verde-Fundación Ideas, en colaboración con el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en Civivox Condestable, en Pamplona/Iruña.

26 de octubre. 19,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la conferencia del Consejero Delegado del Grupo A3Media titulada "Los medios de comunicación hoy en día", organizada por Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

27 de octubre. 9,00 horas: asiste a los III Encuentros Cooperativos, organizados por ANEL y UCAN, en el Hotel Alma, en Pamplona/Iruña.

30 de octubre. 16,00 horas: recibe a un grupo de agricultores de Tierra Estella para la formulación de una queja en la sede de la institución.

31 de octubre. 10,30 horas: reunión con el portavoz del Grupo Parlamentario del Partido Socialista de Navarra (PSN), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

NOVIEMBRE

2 de noviembre. 9,30 horas: asiste a las III Jornadas de la Agenda Urbana de Pamplona-Estrategia 2030, organizadas por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la Sala de Armas de la Ciudadela, en Pamplona/Iruña.

- 3 de noviembre.** 10,00 horas: reunión con la portavoz del Grupo Parlamentario de EH Bildu, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.
- 4 de noviembre.** 10,30 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste al evento “Susurros del bosque”, organizado por Haziak, en el Seminario de Pamplona/Iruña.
- 4 de noviembre.** 11,30 horas: asiste al XX Aniversario de la Red de Economía Social y solidaria de Navarra (REAS Navarra), en Geltoki, en Pamplona/Iruña.
- 6 de noviembre.** 10,30 horas: asiste a la inauguración de la exhibición "MEMORIES", organizada por la Fundación Centro Memorial Víctimas del Terrorismo, en el Paseo Sarasate, en Pamplona/Iruña.
- 7 de noviembre.** 12,00 horas: reunión con una representante del Grupo Parlamentario de Geroa Bai, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.
- 7 de noviembre.** 18,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al XV Aniversario de Lacturale, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.
- 9 de noviembre.** 10,30 horas: asiste a la inauguración de la exposición “La Guardia Civil, al servicio de la ciudadanía”, en la Sala de Armas de la Ciudadela, en Pamplona/Iruña.
- 9 de noviembre.** 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en el webinar "Who counts? A more inclusive way to count minority-language users in the Canadian census", organizado por la International Association of Language Commissioners (IALC).
- 10 de noviembre.** 12,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, al acto del 50 Aniversario de UNICEF Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.
- 13 de noviembre.** 12,30 horas: reunión con el portavoz del Grupo Parlamentario del Partido Popular de Navarra (PPN), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.
- 14 de noviembre.** 8,30 horas: reunión con el portavoz del Grupo Parlamentario de Contigo-Zurekin, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.
- 15 de noviembre.** 12,45 horas: asiste a la XXI Jornada Anual de COVITE bajo el título “Déficits del postterrorismo de ETA: legitimación del terrorismo y el papel de las víctimas”, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.
- 15 de noviembre.** 17,30 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la charla “Violencia de género y mujeres mayores”, organizada por Lunes Lilas, en la Casa de las Mujeres, en Pamplona/Iruña.
- 15 de noviembre.** 20,00 horas: asiste a los VIII Premios Navarra Televisión, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.
- 16 de noviembre.** 19,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a los IX Premios Solidarios Onda Cero Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.
- 17 de noviembre.** 10,00 horas: asiste, junto con la Jefa de Gabinete de la institución, a la presentación del “Informe sobre vulneraciones de derechos a la salud, la educación, el empleo y la igualdad de trato y no discriminación 2023”, organizada por Médico del Mundo de Navarra, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.
- 18 de noviembre.** 10,30 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste al II Encuentro de órganos de participación juvenil y adolescente, organizado por el Gobierno de Navarra, en la Casa de Cultura de Viana.
- 20 de noviembre.** 9,30 horas: asiste a la Jornada: “Qué aporta la justicia restaurativa a la sociedad”, organizada por el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia del Gobierno de Navarra, en la sede de la Confederación Empresarial Navarra (CEN), en Pamplona/Iruña.
- 20 de noviembre.** 18,00 horas: la Jefa de Gabinete de la institución asiste a la Jornada: “12 Meses, 12 Derechos”, organizada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en el Civican, en Pamplona/Iruña.
- 21 de noviembre.** 12,00 horas: asiste a la entrega del XX Premio Internacional “Navarra” a la Solidaridad, organizada por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.
- 22 al 24 de noviembre.** Participa, acompañado por el Secretario General, una Asesora Técnica y la Jefa de Gabinete de la institución, en las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, organizadas por la institución del Síndic de Greuges de Catalunya, en Barcelona.
- 27 de noviembre.** 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

DICIEMBRE

1 de diciembre. 12,30 horas: asiste al acto conmemorativo del 40 aniversario de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en el Salón de actos de Caixa Forum en Sevilla.

3 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de la Medalla de Oro de Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Claustro Isabelino del Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, en Pamplona/Iruña.

7 de diciembre. 11,00 horas. Celebración del 75 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, junto con 56 entidades sociales de Navarra, organizado por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, en el parque del Mundo, en Pamplona/Iruña.

7 de diciembre. 13,00 horas. Entrevista en la emisora Onda Cero con motivo de la Celebración del 75 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

11 de diciembre. 12,30 horas: asiste a la toma de posesión de la Consejera de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

12 de diciembre. 9,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la Jornada “Gestión de Servicios Públicos Inclusivos: retos, tendencias y éxitos”, organizada por el Gobierno de Navarra, en la sala Zentral, en Pamplona/Iruña.

12 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto institucional organizado por el Parlamento de Navarra con motivo de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos, en el Salón de Plenos, en Pamplona/Iruña.

13 de diciembre. 12,00 horas: asiste al cóctel de Navidad de Diario de Navarra: Marca Navarra - Talento Emergente, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

13 de diciembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Gala de los Premios Solidarios del Grupo Social ONCE, en el Civivox de Iturrama, en Pamplona/Iruña.

15 de diciembre. 9,00 horas: asiste a la “Jornada Conmemorativa del 75 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos”, organizada por el cuerpo de la Policía Nacional, en la Sala Multiusos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

18 de diciembre. 12,00 horas: la jefa de gabinete asiste al acto de entrega del Premio Navarra de Colores, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

18 de diciembre. 12,30 horas: una Asesora Técnica de la institución asiste a la reunión de la Mesa de Acogimiento Familiar, organizada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en la Residencia Fuerte El Príncipe, en Pamplona/Iruña.

18 de diciembre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

19 de diciembre. 9,00 horas: la jefa de gabinete de la institución se reúne con representantes de PARÍS 365, en su sede, en Pamplona/Iruña.

20 de diciembre. 8,30 horas: una Asesora Técnica y la jefa de gabinete de la institución se reúnen con la Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en su sede, en Pamplona/Iruña.

22 de diciembre. 12,00 horas: el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución se reúnen con representantes de la Asociación de artistas urbanos profesionales (ADAUP), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2023.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, en su artículo 37.3, dispone que “el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda”.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2023 cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 1.073.900 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2022 al ejercicio 2023.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 951.273,64 euros, lo que supone un grado de ejecución del 88,58% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2023 fueron 1.073.800,00 euros, lo que supone un grado de realización del 99,99%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 122.526,36 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2023, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.033.600,00	925.831,14	89,57%
Operaciones de capital	40.300,00	25.442,50	63,13%
Totales	1.073.900,00	951.273,64	88,58%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 89,57%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 63,13%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) Estado de gastos:

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2023:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	754.300,00	705.487,80	93,53%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	239.300,00	187.758,34	78,46%
4 Transferencias corrientes	40.000,00	32.585,00	81,46%
6 Inversiones reales	40.000,00	25.442,50	63,61%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	1.073.900,00	951.273,64	88,58%

C) Estado de ingresos:

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan prácticamente el 100% del total de los ingresos del ejercicio.

Capítulos	Previsiones	Derechos reconocidos netos	Ejecución (%)
3 Tasas y otros ingresos	20,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	1.033.560,00	1.033.560,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	20,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	40.240,00	40.240,00	100,00%
8 Activos financieros	40,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	20,00	0,00	0,00%
Total	1.073.900,00	1.073.800,00	99,99%