



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL 2014

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO II. QUEJAS	18
2.1. DATOS GENERALES.....	18
2.2. QUEJAS ADMITIDAS.....	20
2.3. 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.....	24
2.4. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.....	24
2.5. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.....	26
2.6. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	28
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.....	38
2.8. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.....	39
2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.....	44
2.9.1. Acceso al empleo público.....	46
2.9.2. Agricultura y ganadería.....	52
2.9.3. Bienestar social.....	53
2.9.4. Consumo.....	62
2.9.5. Cultura.....	64
2.9.6. Deporte.....	64

2.9.7.	Educación.....	65
2.9.8.	Energía.....	73
2.9.9.	Euskera.....	73
2.9.10.	Extranjería.....	75
2.9.11.	Función pública.....	77
2.9.12.	Funcionamiento de las entidades locales.....	90
2.9.13.	Hacienda.....	94
2.9.14.	Industria.....	99
2.9.15.	Juventud.....	100
2.9.16.	Justicia.....	100
2.9.17.	Medio ambiente.....	103
2.9.18.	Memoria histórica.....	109
2.9.19.	Obras y servicios públicos.....	110
2.9.20.	Protección de datos personales.....	112
2.9.21.	Responsabilidad patrimonial.....	113
2.9.22.	Sanidad.....	115
2.9.23.	Seguridad ciudadana.....	119
2.9.24.	Seguridad Social.....	122
2.9.25.	Trabajo.....	124
2.9.26.	Tráfico y seguridad vial.....	126
2.9.27.	Transparencia.....	130
2.9.28.	Turismo.....	130
2.9.29.	Urbanismo.....	130
2.9.30.	Vivienda.....	135
CAPÍTULO III. ACTUACIONES DE OFICIO.....		140
3.1.	DATOS GENERALES.....	140

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES.....	142
3.2.1. Informe de la Guardia Civil sobre la influencia de la izquierda abertzale en la red de enseñanza pública de la Comunidad Foral de Navarra.....	142
3.2.2. Sobresaturación del Servicio de Urgencias Pediátricas del Complejo Hospitalario de Navarra.....	145
3.2.3. Modificación de letra d) del apartado 2 del artículo 3 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, por la disposición final décima primera de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014.	146
3.2.4. Cierre del Centro Recreativo Guelbenzu.....	151
3.2.5. Supresión de la línea del servicio de transporte público que conectaba el Hospital Reina Sofía y el núcleo urbano de Tudela los domingos y festivos.....	153
3.2.6. Cobro de la asistencia sanitaria urgente de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular.	154
3.2.7. Desahucio de una mujer y de su hijo discapacitado de su vivienda de alquiler social.....	157
3.2.8. Incremento de la peligrosidad en el tramo de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, a su paso por Bera.	159
3.2.9. Concesión de subvención de alquiler social de vivienda de VPO atendiendo a graves circunstancias de una ciudadana.	164
3.2.10. Remisión de un informe al Relator Especial de Naciones Unidas por la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición de desapariciones forzadas o involuntarias.	165
3.2.11. Desahucios de personas y familias por la imposibilidad de estas de hacer frente al pago de los recibos mensuales del alquiler social.	167
3.2.12. Problemas detectados con la concesión de la renta de inclusión social, que afectan a menores de edad, y relacionados con vivienda.	168

3.2.13. Aprobación del estudio por todos los Defensores del Pueblo de Navarra de las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes.....	172
3.2.14. Cambio de los MIR extracomunitarios del Servicio Navarro de Salud-Osaunbidea en el denominado “código cuenta de cotización” de la Seguridad Social que les supone su exclusión de la prestación por desempleo.....	182
3.2.15. Requerimiento de datos al Departamento de Políticas Sociales sobre protección a la infancia y adolescencia.....	188
3.2.16. Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares.....	189
3.3. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	191
3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.....	192
3.3.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.....	204
3.3.3. Sugerencias.....	211
CAPÍTULO IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	215
4.1 DATOS GENERALES.....	215
4.2 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS.....	216
4.3 CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....	218
4.3.1 Propuesta para que se establezca una exención en las tasas judiciales al colectivo de discapacitados, mediante su acceso directo a la asistencia jurídica gratuita.....	218
4.3.2 Propuesta para que se dispense un trato correcto y esmerado a los ciudadanos usuarios de NASUVINSA.....	219

4.3.3	Propuesta para que se regularice la utilización de sujeciones en los centros asistenciales.	220
4.3.4	Propuesta para que se elabore un protocolo de actuación para la fibromialgia y la fatiga crónica.	222
4.3.5	Propuesta para que se establezca una exención en las tarifas de la Escuela Oficial de Idiomas al colectivo de discapacitados.	223
4.3.6	Propuesta para que se establezca una exención en las tarifas de la prestación del servicio de recogida de residuos urbanos al colectivo de discapacitados.....	224
4.3.7	Propuesta para que se establezca una reducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referida a las cotizaciones a la Seguridad Social satisfechas en virtud de atención domiciliaria.	225
4.3.8	Propuesta para que se informe acerca del tratamiento fiscal que reciben las cotizaciones a la Seguridad Social en virtud de un Convenio Especial.	226
4.3.9	Propuesta para que se incluya al colectivo de discapacitados en las tarifas reducidas del servicio de transporte urbano comarcal.	227
4.3.10	Propuesta para que se modifiquen los periodos de contratación y se unifiquen las listas de contratación de auxiliares administrativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.	228
4.3.11	Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Haciendas Locales, en lo que se refiere al límite de potencia fiscal para beneficiarse de la exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica...	229
4.3.12	Propuesta para que se reduzca la peligrosidad que, para los viandantes, entraña el acceso desde la PA-31 a la zona donde se ubica el hipermercado Lidl.....	231
4.3.13	Propuesta para que se lleven a cabo medidas destinadas a favorecer la autonomía de las personas mayores con discapacidad acústica en Navarra.....	232

4.3.14	Propuesta para que se restaure la intensidad del servicio de transporte que conecta el Hospital Reina Sofía de Tudela con el núcleo de la localidad.....	234
4.3.15	Propuesta para que se favorezca el acceso o la permanencia en viviendas de protección oficial en régimen de alquiler.	235
4.3.16	Propuesta para que se sustituya, en los impresos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el término “minusválido” por el de “persona con discapacidad”.	236
4.3.17	Propuesta para que se modifique el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en relación con el tratamiento fiscal que se da a la compensación de las disminuciones patrimoniales.	237
4.3.18	Propuesta para que se reduzcan los plazos con que cuenta la Administración para reclamar el reintegro de ingresos indebidamente efectuados.....	239
4.3.19	Propuesta para que se habiliten plazas de estacionamiento individualizadas a personas con discapacidad y movilidad reducida.....	240
4.3.20	Propuesta para que se exima del pago de intereses de demora a titulares de cuenta vivienda, tras expirar el plazo legal para utilizarlas....	241
4.3.21	Propuesta para que se permita la utilización de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en cualquier vehículo.	243
4.3.22	Propuesta para que se apruebe una Ley que regule el Síndrome de Alienación Parental como forma de maltrato infantil.	244
4.3.23	Propuesta para que se modifique el límite de edad establecido para el acceso a los cuerpos de policías de Navarra.....	245
4.3.24	Propuesta para que se ejecute un paso a nivel entre los barrios de Buztintxuri y Rochapea de Pamplona.	246
4.3.25	Propuesta para que se establezca un horario de apertura y cierre obligatorio de los locales de ocio privados en Tafalla.	248

4.3.26	Propuesta para que se modifique la exigencia de acreditar ser preceptor de alguna de las prestaciones de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) para conceder la exención en el copago farmacéutico.....	249
4.3.27	Propuesta para que se incorporen en la normativa vigente ayudas por hijo mayor de edad dependiente, sin ingresos, que viva en el domicilio parental.....	251
4.3.28	Propuesta para que se modifique el formato de las instancias generales del Ayuntamiento de Pamplona.....	254
CAPÍTULO V. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS		255
5.1.	INFORMES ELABORADOS A PETICIÓN DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.....	255
5.2.	COMPARENCIAS ANTE EL PARLAMENTO DE NAVARRA.	256
5.3.	INFORMES ELABORADOS A PETICIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA.	258
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES		270
6.1	INTRODUCCIÓN.....	270
6.2	RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS	271
6.2.1.	Acceso al empleo público.....	271
6.2.2.	Agricultura.....	276
6.2.3.	Bienestar social.....	278
6.2.4.	Comercio y consumo	295
6.2.5.	Cultura	295
6.2.6.	Deporte	296
6.2.7.	Educación	297
6.2.8.	Energía	312

6.2.9.	Euskera.....	313
6.2.10.	Función pública	315
6.2.11.	Funcionamiento de las entidades locales.....	337
6.2.12.	Hacienda pública	342
6.2.13.	Industria.....	349
6.2.14.	Justicia.....	349
6.2.15.	Medio ambiente	350
6.2.16.	Memoria histórica	361
6.2.17.	Obras públicas.....	362
6.2.18.	Protección de datos personales	363
6.2.19.	Responsabilidad patrimonial	365
6.2.20.	Sanidad	367
6.2.21.	Seguridad ciudadana.....	373
6.2.22.	Servicios públicos.....	376
6.2.23.	Tráfico.....	377
6.2.24.	Urbanismo	383
6.2.25.	Vivienda.....	394
CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....		406
7.1	EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.....	406
7.2	CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.	408
CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DELA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL		414

8.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....	414
8.1.1. Datos generales.....	414
8.1.2. Listado de consultas por materias.....	415
8.1.3. Desglose de las consultas.....	416
8.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.....	424
ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2014.....	427

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce la Constitución.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.

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

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

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

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

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

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2014 permite la rendición de cuentas al Parlamento de Navarra de la actividad principal que ha realizado la institución en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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

3. Durante el año 2014, la actividad de la institución se eleva a **4.029** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- las **2.742 quejas** presentadas (que han dado lugar a **1.045 expedientes de queja** gestionados);
- las **1.223 consultas** atendidas;
- las 21 actuaciones de oficio gestionadas (de ellas, **17 realizadas** en el año 2014);
- las 30 propuestas de mejora de los servicios públicos gestionadas (**28 de ellas presentadas** en el año);
- **8 comparencias** en el Parlamento de Navarra;
- **5 informes**, tres de ellos elaborados a petición del Parlamento de Navarra, y dos a iniciativa de las entidades locales de Navarra (en concreto, del Ayuntamiento de la Cendea de Galar).

Utilizando estos mismos parámetros, en el año 2013, el número total de actuaciones fue de 2.446 actuaciones: 1.168 provenientes de la gestión de quejas (954 presentadas en el año); 1.217 consultas atendidas; 36 actuaciones de oficio gestionadas por la institución (de ellas, 28 presentadas en el año); 24 propuestas de mejora de los servicios públicos presentadas por los ciudadanos que ha gestionado (de ellas, 19 presentadas en el año 2013); y una iniciativa

de informe especial, sobre el grado de colaboración de los Departamentos del Gobierno de Navarra.

Entre los datos de 2014, destaca que las quejas recibidas sitúan este año como el ejercicio en que más quejas ha registrado la institución desde su puesta en marcha en 2001.

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

Esa supervisión sobre la actividad de la Administración ha dado lugar a **326 resoluciones**, que contienen 233 recomendaciones, 84 recordatorios de deberes legales y 115 sugerencias, que la institución les ha hecho llegar en 2014 como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, se concreta en 432 decisiones puestas en conocimiento de las Administraciones navarras en defensa de los derechos de los ciudadanos.

Como puede verse, el Defensor del Pueblo de Navarra es un órgano especial de control externo de la actividad de las Administraciones públicas de Navarra, específico para la defensa de los derechos de los ciudadanos y la mejora de los servicios públicos, cuya eficacia se acredita en el número de controles que realiza a través de sus investigaciones y resoluciones.

Tan solo en investigaciones practicadas con motivo de las quejas presentadas por los ciudadanos, ha realizado **631 investigaciones** sobre las Administraciones navarras (frente a las 736 de 2013).

5. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2014, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **11.494** personas (la cifra se elevaría a 35.135 si se sumasen las 23.641 personas que mostraron su disconformidad, a través de la plataforma change.org, con la exposición “Regimiento de

Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España”, celebrada en un sala del Ayuntamiento de Pamplona).

Solo tras las quejas presentadas en 2014, se encuentran **9.759** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención. Y tras las consultas, la cifra de personas es de **1.707**, que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa. A ellas se suman las **28** personas que han presentado propuestas de mejora.

6. El contenido de las **2.742** quejas recibidas en 2014 pone de manifiesto un aumento de las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos.

Así, en orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en este año de 2014 han sido las de: memoria histórica, euskera, función pública, bienestar social, educación, sanidad, medio ambiente, hacienda, seguridad ciudadana y urbanismo.

Por lo que se refiere a la primera de las materias, **memoria histórica**, como ya se ha hecho referencia, se presentaron 1.618 quejas relativas a la exposición “Regimiento de Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España”, que se celebró en una sala del Ayuntamiento de Pamplona, y que estaba organizada por el Ministerio de Defensa, por entender los autores de las quejas, que vulneraba la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil o la dictadura, la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936, y la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra.

En segundo lugar se sitúan las quejas referentes a **euskera**, entre las que destacan las 239 quejas presentadas por vecinos de municipios pertenecientes a la zona vascofona (Basaburua) por no haber establecido la Administración

sanitaria como requisito el conocimiento preceptivo del euskera para un puesto de trabajo de enfermera en la zona básica de salud de Ultzama.

La tercera posición la ocupan las quejas relativas a la **función pública**, que son aquellas quejas que se presentan por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones Públicas de Navarra. Las quejas presentadas se refieren principalmente, a la falta de reconocimiento y retribución de determinados complementos o ayudas, o al desacuerdo con determinadas condiciones de las licencias retribuidas o de permisos. Gran parte de las quejas se presentaron por funcionarios docentes y por empleados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

En cuarto término, se sitúan las quejas **referentes a bienestar social, asuntos sociales o políticas sociales**. Este año, la mayor parte de las quejas recibidas ha tenido que ver con la denegación de la renta de inclusión social o con su cuantía y con el embargo de la prestación por diferentes Administraciones públicas, a pesar del carácter inembargable de la misma que le otorgó el Parlamento de Navarra. Otras materias son las referentes a la protección e integración de personas con discapacidad y las que se refieren a la protección de la infancia y la adolescencia.

En un quinto lugar, se sitúan las quejas de **educación**. Entre estas, destacan las quejas relacionadas con las tarifas de las escuelas infantiles de algunos municipios, que difieren dependiendo de si se es vecino o no del mismo. Asimismo, se han presentado quejas relativas a la denegación de becas al estudio, el desacuerdo con determinados requisitos de las Becas Navarra-Prácticas Internacionales, o la falta de convocatoria de las “Becas Navarra Master”.

También se han seguido presentado quejas que tienen que ver con la inadmisión en el centro elegido por los padres como primera opción.

La sexta materia es la **sanidad**, donde siguen presentándose quejas relacionadas con las listas de espera, fundamentalmente en las especialidades de traumatología y oftalmología. Asimismo, se han presentado varias quejas

que ponen de manifiesto el desacuerdo de pacientes con la atención clínica recibida y con la falta de asistencia sanitaria inmediata.

En **medio ambiente** destacan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole y las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por la contaminación acústica de bajas de jóvenes y negocios de hostelería. Asimismo, se ha presentado quejas relativas a la protección de la fauna y la caza, y a los residuos.

En octavo lugar figura la materia de **hacienda**. En esta materia han predominado las quejas referentes a los tributos de la Hacienda Foral de Navarra, fundamentalmente sobre el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, y el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Entre las quejas relacionadas con los tributos locales, se han seguido presentado aquellas relacionadas con el impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, y con el incremento de la contribución urbana de algún Ayuntamiento, tras la revisión de los valores catastrales.

La novena materia es **seguridad ciudadana**, concepto en el que se engloban las quejas de interior. En esta materia, se han presentado varias quejas relacionadas con concretas actuaciones policiales, con problemas de la Administración penitenciaria y con juegos y con espectáculos públicos. También se han presentado quejas en las que se critica el maltrato animal que conllevan los espectáculos taurinos. Con un carácter más particular, se ha denunciado el riesgo que la exposición a festejos organizados supone para los menores de edad.

En **urbanismo**, destacan las quejas relativas a la información urbanística, debido, bien a la falta de contestación de diferentes Ayuntamientos a las solicitudes que les formulan los ciudadanos, bien a la negativa de proporcionar dicha información amparándose erróneamente en la Ley Orgánica de Protección de Datos. Asimismo, se han presentado quejas que ponen de manifiesto la inactividad de los Ayuntamientos en adoptar medidas de

protección de la legalidad ante los posibles incumplimientos de la normativa urbanística denunciados por los ciudadanos.

7. El mayor número de las quejas presentadas en 2014 se formuló en relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes. Se presentaron 1.893 quejas, que representan el 69% del total.

Dirigidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas, se presentaron 670 quejas, que representan el 24,4% del total, siendo los Departamentos de Educación, Políticas Sociales y Presidencia, Justicia e Interior, los que más quejas recibieron.

8. En cuanto a los **medios utilizados para presentar las quejas**, la principal vía de presentación ha sido internet (76,1%). En segundo lugar, está el correo ordinario (13,1%). Y en tercer lugar, la presentación de manera personal en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (10,6%).

9. De las quejas gestionadas, un 78,5% han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 95 expedientes de quejas han sido remitidos a la Defensora del Pueblo de España o, en menor medida, a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos constitucionales, por tratarse de asuntos de su competencia.

Tras el análisis de las quejas admitidas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 471 expedientes (un 74,6% del número total de expedientes de queja investigados).

La institución ha emitido, tras examinar detenidamente los hechos que exponen las quejas, oír a las Administraciones públicas y analizar la información obtenida, y lo dispuesto en las leyes, un total de 231 recomendaciones (55,4%), 82 recordatorios de deberes legales (19,7%) y 104 sugerencias (24,9%), seis de ellas normativas.

Por materias, es función pública el área temática en que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: educación, bienestar social, urbanismo y medio ambiente. Vivienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico, acceso a un empleo público, sanidad, hacienda y funcionamiento de entidades locales.

10. El grado de aceptación, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas alcanza el **62,85%**. Se incluyen en este porcentaje, por un lado, la aceptación de las resoluciones emitidas tras la investigación, y, por otro lado, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la sola intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información.

11. La institución ha realizado este año 17 **actuaciones de oficio**. Se trata de expedientes que abre el Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de hechos que entiende que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial o mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra o mediante una petición de actuación a la Defensora del Pueblo en su ámbito de competencias.

De estas actuaciones de oficio, cuatro han versado sobre la **sanidad**, entre las que destacan la no prestación de la asistencia sanitaria a españoles que residen más de noventa días en el extranjero, el cobro de asistencia sanitaria a inmigrantes, la demora en urgencias hospitalarias y un estudio conjunto de todos los Defensores del Pueblo de España sobre las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud.

Tres actuaciones de oficio han versado sobre **bienestar social**: una sobre la renta de inclusión social y otras dos sobre menores en situación de desprotección o conflicto social,

En materia de **vivienda** se realizaron tres actuaciones: una, referida a un desahucio en Ezkaba; otra, sobre la denegación de una subvención para el

alquiler de una vivienda de alquiler social; y otra, sobre dos situaciones de desahucio.

Se realizó una actuación en materia de **deporte**, relativa al cierre del Centro Recreativo Guelbenzu.

Asimismo, se realizaron otras actuaciones de oficio acerca de: la situación de la carretera N-121 de Navarra; la supresión del transporte urbano público para el acceso al Hospital Reina Sofía; la denegación de acceso a un informe de la Guardia Civil que obra en poder del Gobierno de Navarra en relación con varias quejas referentes al IES Iturrama de Pamplona; la exclusión de la prestación de desempleo de los médicos internos residentes (MIR) extranjeros que trabajan en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea; la repercusión en los ciudadanos usuarios del sistema gasista de los gastos de indemnización por la renuncia de la concesión del almacén subterráneo de Gas Castor; se realizaron aportaciones al Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la promoción de la verdad, la justicia y la reparación y garantías de no repetición de desapariciones forzadas.

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

Con motivo de las actuaciones de oficio, la institución formuló un recordatorio de deberes legales, cuatro sugerencias (de ellas, dos normativas) y dos recomendaciones. En diez casos, tras valorar la información aportada por la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar, por el momento, una nueva medida. En cuatro de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, por considerar el asunto de la competencia del Estado. De estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios, las Administraciones públicas y las instituciones

aceptaron la resolución en uno de los supuestos y expusieron su rechazo en cuatro casos.

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

Con las 28 **propuestas ciudadanas de mejora** presentadas en 2014, se eleva a 281 la cifra de propuestas ciudadanas desde que se puso en marcha esta iniciativa hace seis años en pro de la participación y la colaboración ciudadanas.

Este año, el mayor número de propuestas ha versado sobre las materias de **hacienda, bienestar social, servicios públicos y garantías de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.**

Entre otras cuestiones, los ciudadanos han propuesto que: se establezca una reducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referida a las cotizaciones a la Seguridad Social satisfechas en virtud de atención domiciliaria; que se incluya al colectivo de discapacitados en las tarifas reducidas del servicio de transporte urbano comarcal; o que se modifique la Ley Foral de Haciendas Locales, en lo que se refiere al límite de potencia fiscal para beneficiarse de la exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

También han propuesto que se lleven a cabo medidas destinadas a favorecer la autonomía de las personas mayores con discapacidad acústica en Navarra; que se permita la utilización de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en cualquier vehículo; que se modifique el límite de edad establecido para el acceso a los cuerpos de policías de Navarra, y que se establezca una exención en las tasas judiciales al colectivo de discapacitados, mediante su acceso directo a la asistencia jurídica gratuita.

La institución traslada y, en la medida de lo razonable, defiende las propuestas presentadas a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado.

De las 28 propuestas presentadas en 2014, la institución apreció que la Administración competente aceptó directamente siete de ellas. El grado de aceptación directa de las propuestas por las Administraciones concernidas asciende así a un 25% del total de las presentadas.

Por otro lado, el resto de propuestas dio lugar a que el Defensor del Pueblo de Navarra dictara, hasta la fecha de cierre de este capítulo, ocho resoluciones, que englobaron siete sugerencias (dos de ellas, normativas) y un recordatorio de deberes legales. De estas ocho, las Administraciones públicas y las instituciones aceptaron la resolución en dos casos y expusieron su rechazo en cuatro casos, encontrándose dos casos pendientes de respuesta.

13. La Oficina de Atención Ciudadana de la institución ha recibido y atendido 1.223 **consultas** de los ciudadanos.

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

Han predominado las consultas en materia de **bienestar social**. Los ciudadanos han planteado consultas sobre ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias, así como las ayudas a la tercera edad y las pensiones asistenciales, sobre ayudas a la discapacidad y enfermedad mental y también en cuestiones de accesibilidad. En menores de edad, la mayoría de consultas se refirieron a supuestos de desprotección o a la disconformidad con el trato que reciben los menores ingresados en Centros de Observación y Acogida. Asimismo, se han presentado consultas relacionadas con la denegación de la renta de la inclusión social, la disconformidad con las cuantías asignadas y el embargo de la misma.

El segundo grupo de consultas es el relativo a la **sanidad**, donde, principalmente, se presentaron consultas relacionadas con la demora en recibir atención sanitaria (listas de espera) y con el desacuerdo de la asistencia sanitaria dispensada y las posibilidades de iniciar reclamaciones por dicha asistencia.

También se han planteado numerosas consultas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, el derecho a obtener una respuesta, por escrito y en plazo establecido, el derecho a ser tratado adecuadamente por el personal al servicio de las Administraciones, etcétera.

Asimismo, se han planteado, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de educación, vivienda consumo, seguridad social, urbanismo y hacienda.

14. Los **informes monográficos** elaborados en el año 2014 han sido **cinco**:

- **Tres** de ellos elaborados a iniciativa de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra: uno, sobre las responsabilidades del Gobierno de Navarra y de la Consejera de Salud por incumplimiento de la Ley Foral 2/2013, de 14 de febrero, de atención sanitaria continuada y urgente de Navarra y sus consecuencias jurídicas; otro, sobre el Plan de Medidas del Gobierno de Navarra de Navarra para el Control de la Renta de Inclusión Social (RIS) y Lucha contra el Fraude; y el tercero, sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social.

- **Dos**, a iniciativa del Ayuntamiento de la Cendea de Galar, el primero, sobre la legalidad de aprobar una ordenanza municipal para otorgar subvenciones a empresas que contraten desempleados vecinos del municipio de Galar, y el segundo, sobre si estas ayudas municipales a los vecinos desempleados que se contraten por empresas pueden ser discriminatorias por razón de la vecindad administrativa en relación con los municipios que no las otorgan o las otorgan en cuantía inferior.

15. Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha comparecido en **ocho** ocasiones ante el Parlamento de Navarra: dos, para exponer un resumen del informe anual, otras dos, para exponer dos de los informes monográficos mencionados; y, en otras cuatro ocasiones, para informar del contenido de su posición respecto a algunas quejas concretas tramitadas en la institución.

16. La actividad desplegada en 2014 a través de la atención de las quejas, las consultas y las propuestas de mejora que presentan los ciudadanos, y de las actuaciones de oficio incoadas, nos ratifica en la convicción de que los ciudadanos de Navarra son, cada día más, personas que demandan con mayor intensidad que los poderes públicos les tengan en cuenta en el día a día, les escuchen, orienten e informen y les reconozcan sus derechos, sobre todo los derechos sociales.

Son, por tanto, los ciudadanos quienes dan sentido, sin perjuicio de la legitimidad que nos otorgan la Ley y el Parlamento de Navarra, a la tarea que realizamos quienes venimos sirviendo en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, encargada de defender y mejorar, en la medida de sus posibilidades, el nivel de protección de los derechos y libertades que tienen los ciudadanos.

Pamplona, 16 de marzo de 2015.

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2014.

El contenido del informe del año 2014 se desglosa en ocho capítulos.

El Capítulo I tiene un carácter introductorio y se refiere al contenido y estructura del informe.

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

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

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

El Capítulo V relaciona los informes elaborados por la institución a solicitud del Parlamento de Navarra y de las entidades locales de Navarra, así como las comparecencias del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

El Capítulo VI recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las Administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se refleja el grado de aceptación o rechazo de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las Administraciones Públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

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

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

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

CAPÍTULO II. QUEJAS

2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a los expedientes de queja gestionados durante el año 2014 en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra son los siguientes:

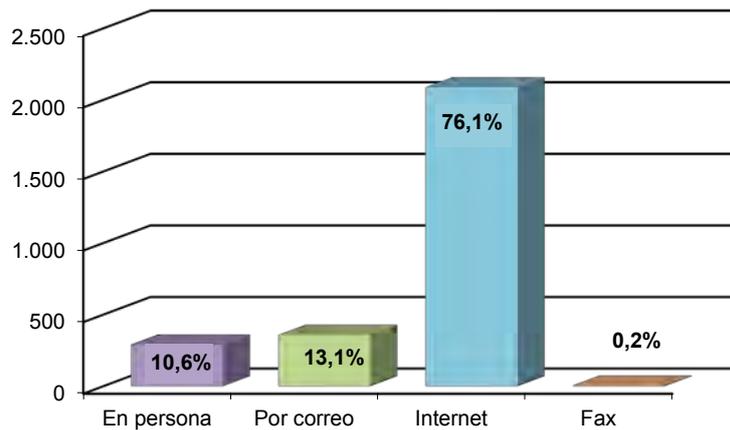
1. **El número total de quejas presentadas** fue de 2.742.
2. **El número total de expedientes de queja gestionados** en el año 2014 fue de 1.045.

El número de expediente de queja gestionados es inferior al de quejas presentadas, debido a que se han presentado dos asuntos, con dos grandes bloques de quejas: el primero de ellos relativo a la exposición del Regimiento América 66, en el que se presentaron 1.618 quejas, y el segundo sobre la no exigencia de euskera como requisito para enfermera en el centro de salud de Basaburua que pertenece a la zona vascofona, en el que se presentaron 230 quejas.

A fecha 31 de diciembre de 2014, quedaron **resueltos** 883 expedientes de queja, que representan el 84,5% de los gestionados. De este modo, los expedientes de queja que se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2014, fecha de cierre del ejercicio, eran 162.

3. En cuanto al **medio utilizado para presentar las quejas**, la principal vía de presentación ha sido internet (76,1%). En segundo lugar, están las quejas presentadas por correo ordinario (13,1%), que superan a las presentadas de manera personal en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (10,6%).

MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS



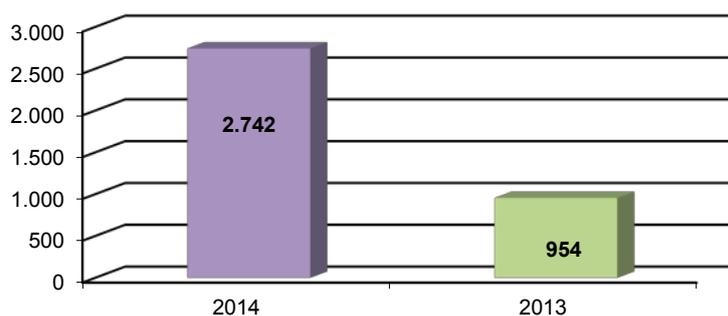
4. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, es de 9.759 personas.

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

5. En comparación con el año 2013, el número de quejas presentadas fue mayor en un 187,4% (se presentaron ese año 954 quejas). De este modo, 2014 es el año con mayor número de quejas presentadas desde la puesta en marcha de la institución en el año 2001.

QUEJAS PRESENTADAS 2014 - 2013

Increment.: 187,4%



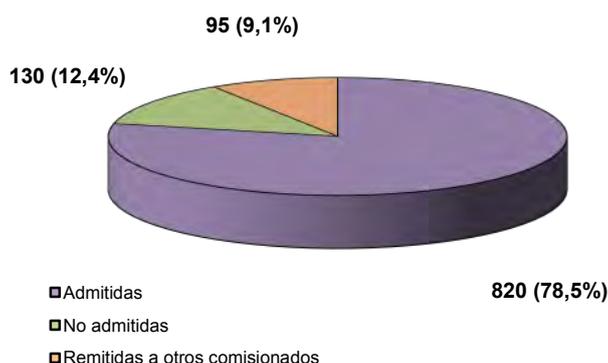
6. En cuanto a los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, estos han sido los siguientes:

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2
Desde el inicio hasta el cierre de la queja.	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8
Número de quejas gestionadas	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779

2.2. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas para su tramitación por el Defensor del Pueblo de Navarra fueron 820, lo que representa un porcentaje de un 78,5% respecto del total de expedientes de queja gestionados (1.045).

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, en consecuencia, una respuesta concreta al asunto que le ha planteado.



El número de expedientes de queja en las que no fue posible realizar un pronunciamiento sobre el asunto planteado por el ciudadano fue de 162.

Como se señala en el siguiente epígrafe, 95 de los expedientes de queja se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios encargados de la defensa de los derechos de los ciudadanos, principalmente el Defensor del Pueblo de España.

Dado el espíritu antiformalista que rige la institución foral, antes de proceder a la inadmisión de una queja se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. No obstante, se dan casos en los que, a pesar de los esfuerzos realizados, no es posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos, por, entre otras, las siguientes causas:

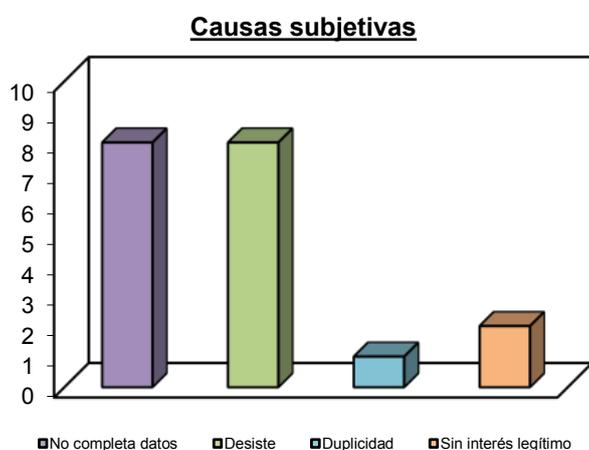
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado.
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial.
- No contener pretensiones concretas.
- Haber transcurrido el plazo de un año previsto en la Ley Foral para plantear la queja.

En estos supuestos, que son el 12,4% de los casos planteados, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden

utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos precisos para ello.

Las causas de inadmisión se dividen, a efectos de su clasificación por la institución, en subjetivas y objetivas.

Se denomina con la expresión de causas *subjetivas* a la falta de aportación de datos por el promotor de la queja, el desistimiento del interesado, la falta de interés legítimo o la repetición de asuntos. En el año 2014, se dieron 19 supuestos de inadmisión por causas subjetivas: en ocho de estos supuestos, no se aportaron los datos solicitados a los ciudadanos; en ocho casos, se produjo el desistimiento por parte del interesado; en dos, no se apreciaron un interés legítimo del promotor de la queja; y en otro caso, se trataba de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona.

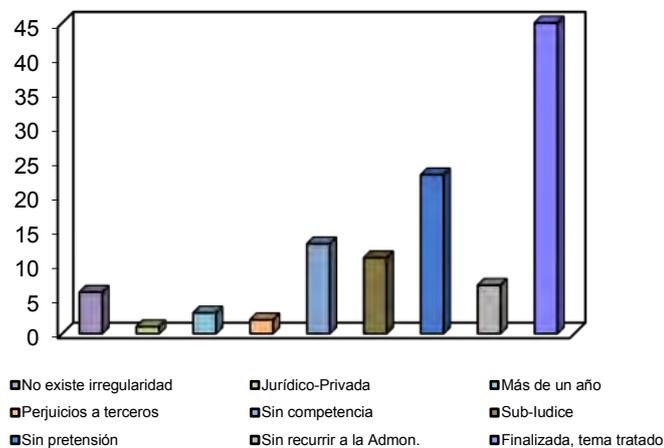


En total, se inadmitieron 111 quejas en el año 2014 por causas objetivas. Entre estas causas *objetivas* de inadmisión, se encuentran:

- La extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (tres supuestos).
- Aquellos supuestos en los que el asunto corresponde a la esfera jurídico-privada (un supuesto).

- Los asuntos en que son objeto de un procedimiento judicial (once supuestos).
- El tema se ha planteado directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del asunto a la Administración competente (siete supuestos).
- Los asuntos en que la queja carece de una pretensión concreta (veintitrés supuestos).
- Las quejas que reiteran un asunto ya finalizado (cuarenta y cinco casos).
- Las quejas en que se aprecia o considera que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (trece casos).
- Las quejas en que no se aprecia *a limine* la existencia de irregularidad (seis casos).
- Las quejas en la que se aprecia que existe un perjuicio a terceros (dos casos).

Causas objetivas con asesoramiento



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

Del total de quejas presentadas este año (2.742), 95 se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios, por entender que eran de su competencia. A la Defensora del Pueblo de España se le remitieron 91 quejas, que versaban sobre asuntos que se entendían de la competencia estatal. De las cuatro restantes, dos se remitieron al Procurador del Común de Castilla y León, una al Defensor del Pueblo Andaluz y otra al Ararteko.

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

2.4. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Las 820 quejas admitidas dieron lugar a la realización de 631 investigaciones por el Defensor del Pueblo de Navarra (un 77% del total de admitidas).

De esas 820 quejas admitidas, otras 81 fueron atendidas en fase inicial, resolviendo la cuestión planteada por los ciudadanos sin necesidad de incoar una investigación. Y también de esas 820 quejas, 108 se encontraban pendientes de tramitación al 31 de diciembre.



Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente en 313 expedientes de queja.
- En otros 158 de expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra con su investigación, dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.
- En otros 118 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración competente de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente las cuestiones de fondo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró con detalle a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos constitucionales conforme al ordenamiento jurídico.
- 40 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja o por apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra u otras causas que llevaron a concluir la intervención de este.



Como puede verse, bien porque tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (313 casos), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (158 casos), la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra produjo que se solventaran positivamente, a su criterio, 471 casos planteados e investigados, quedando estimadas total o parcialmente las quejas de los ciudadanos.

Esta cifra conjunta de 471 quejas estimadas por una u otra vía representa el 74,6% de las quejas investigadas.

2.5. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 313 expedientes de queja en que el Defensor del Pueblo de Navarra estimó la razón del reclamante total o parcialmente, dieron lugar a sus correspondientes resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 417 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

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

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

- a) En el capítulo VI de este informe.
- b) En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, a la que se puede acceder en la dirección <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe correspondiente a 2014.

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

Materia	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL 2014	Nº Resoluciones
ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	10	3	4	0	17	13
AGRICULTURA	4	2	0	0	6	3
BIENESTAR SOCIAL	28	7	11	1	47	35
CONSUMO	1	0	0	0	1	1
CULTURA	3	0	0	0	3	2
DEPORTE	2	0	1	0	3	2
EDUCACIÓN	23	5	26	0	54	40
ENERGIA	1	0	1	0	2	2
EUSKERA	3	1	1	0	5	5
FUNCIÓN PÚBLICA	52	12	17	0	81	63
FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES	5	8	2	0	15	12
HACIENDA	10	3	1	2	16	13
INDUSTRIA	1	1	0	0	2	2
JUSTICIA	0	0	1	0	1	1
MEDIO AMBIENTE	20	11	4	1	36	24
MEMORIA HISTÓRICA	0	0	1	0	1	1
OBRAS PÚBLICAS	2	0	1	0	3	3
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	4	0	0	0	4	3
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	4	3	1	0	8	6
SANIDAD	9	4	3	0	16	14
SEGURIDAD CIUDADANA	1	5	2	0	8	7
SERVICIOS PÚBLICOS	2	1	3	0	6	4
TRAFICO	11	3	3	1	18	14
URBANISMO	24	10	4	0	38	20
VIVIENDA	11	3	11	1	26	23
TOTAL	231	82	98	6	417	313

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 231 recomendaciones (el 55,4% del total de las resoluciones).

Le siguen los recordatorios de deberes legales, con 82 (19,7%).

Las sugerencias son 104 (24,9%), seis de ellas normativas.

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en cuatro de cada cinco veces que se dirige a la Administración. En una de cinco veces, recuerda deberes legales.

Por materias, es función pública el área temática en que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: educación, bienestar social, urbanismo y medio ambiente. Vivienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico, acceso a un empleo público, sanidad, hacienda y funcionamiento de entidades locales.

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

- El Departamento de Educación, 65 resoluciones.
- El Departamento de Salud, 54 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona, 53 resoluciones.
- El Departamento de Políticas Sociales, 46 resoluciones.
- El Departamento de Fomento, 32 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, 29 resoluciones.
- El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, 11 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, 10 resoluciones.

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

Del total de 313 resoluciones emitidas, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 306 de ellas (97,8%), en el momento de cierre de este capítulo:

- En 142 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 45,4% del total.

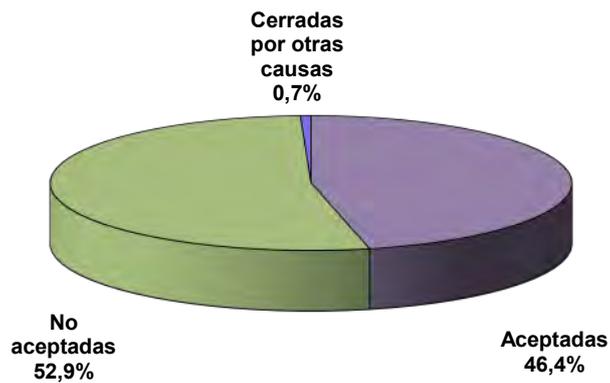
- En otros 162 casos (51,8% del total), rechazó la propuesta.
- Otros dos expedientes se cerraron por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

Quedaban pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas a la hora del cierre del capítulo 7 resoluciones, que representan el 2,2% del total.



Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas se eleva al 46,4%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, la sugerencia o el recordatorio de deberes legales, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en casi uno de cada dos expedientes.

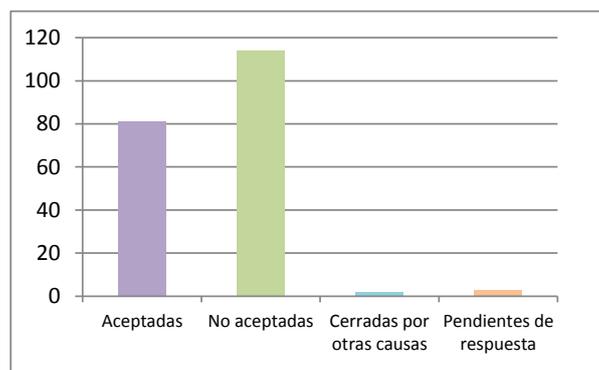
**RESOLUCIONES DICTADAS Y
RESPONDIDAS EN 2014**



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 el informe el resultado obtenido tras la investigación realizada, se atiende al logro obtenido respecto de la medida principal (que puede ser la recomendación, la sugerencia o el recordatorio), por conseguir con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

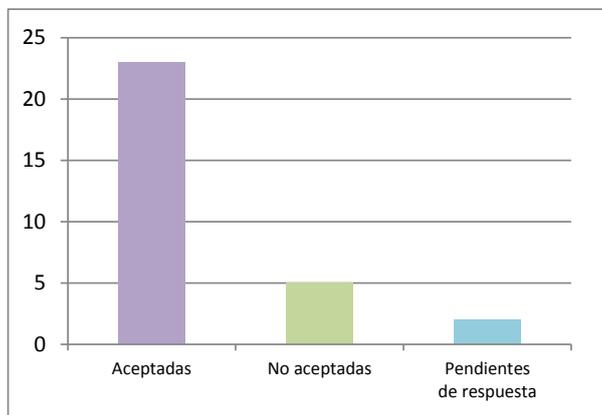
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones:



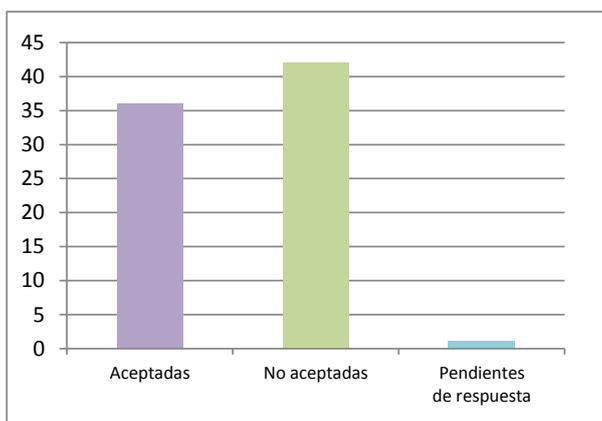
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 41,5% sobre el total de respuestas de la Administración.

Recordatorios de deberes legales:



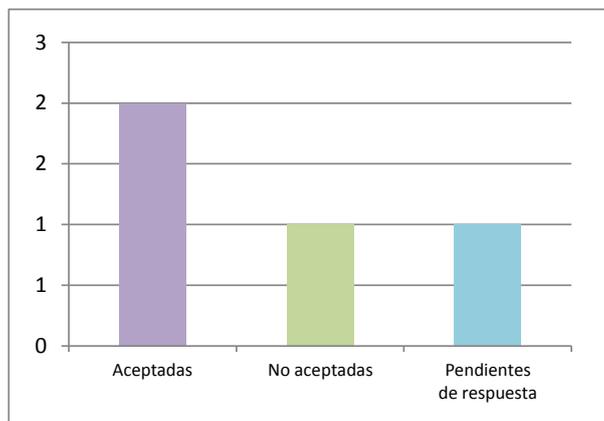
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales emitidos en 2014 se eleva al 82,1%.

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración se eleva al 46,2%.

Sugerencias normativas:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 66,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2014, distinguiendo el tipo de Administración pública afectada, esto es, diferenciando entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Expedientes de queja con resolución dictada en 2014	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	191	74	113	1	3	39,4%	1,6%
Entidades locales	118	68	45	1	4	59,6%	3,4%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	4	0	4	0	0	0,0%	0,0%
Total	313	142	162	2	7	46,4%	2,2%

Si también tenemos en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2013, esto es, la aceptación/no aceptación de resoluciones formuladas con carácter previo a 2014 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían muy poco:

Expedientes de queja con resolución respondidos en 2014	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	231	96	131	1	3	42,3%	1,3%
Entidades Locales	144	86	52	1	5	62,3%	3,5%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	8	1	7	0	0	12,5%	0,0%
Total	383	183	190	2	8	49,1%	2,1%

En el Capítulo VI 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.

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada Administración. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas Administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha emitido resolución en el año 2014 y ha sido respondida.

Resoluciones dictadas en 2014: Administraciones con 3 o más expedientes de queja con resolución respondidas en 2014	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas s/respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	45	18	26	1	40,0%
Educación	46	17	29	0	37,0%
Políticas Sociales	35	12	23	0	34,3%
Fomento	27	16	11	0	59,3%
Presidencia, Justicia e Interior	19	5	14	0	26,3%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	9	5	4	0	55,6%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	6	1	5	0	16,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	37	22	14	1	59,5%
Aranguren	4	2	2	0	50,0%
Burlada	4	2	2	0	50,0%
Puente la Reina	4	2	2	0	50,0%
Berrioplano	3	3	0	0	100,0%
Tudela	3	0	3	0	0,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	3	0	3	0	0,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas de las dictadas en 2014					46,4%

Como puede verse en el cuadro, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Fomento, Economía, Hacienda, Industria y Empleo, Salud y Educación. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, Presidencia, Justicia e Interior, y Políticas Sociales.

En el caso de las entidades locales, las más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de

Berrioplano, el Ayuntamiento de Pamplona, el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, el Ayuntamiento de Burlada y el Ayuntamiento de Puente la Reina. La menos receptiva ha sido el Ayuntamiento de Tudela.

En el caso de las otras Administraciones y entidades públicas, destacan como menos receptiva a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra la Universidad Pública de Navarra, no habiendo aceptado ninguna de las resoluciones que se le ha formulado.

Por último, se muestran, desglosados por materias, los porcentajes de aceptación de cada una de las Administraciones reflejadas en el cuadro anterior:

ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	5	2	3	0	40,0%
Educación	3	1	2	0	33,3%
Presidencia, Justicia e Interior	2	0	2	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Aranguren	1	0	1	0	0,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	0,0%

AGRICULTURA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	2	1	1	0	50,0%

BIENESTAR SOCIAL	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	28	12	16	0	42,9%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	3	2	1	0	66,7%
Tudela	1	0	1	0	0,0%

DEPORTE	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
Aranguren	1	0	1	0	0,0%

EDUCACIÓN	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Educación	24	12	12	0	50,0%
Políticas Sociales	6	0	6	0	0,0%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	2	0	2	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
Puente la Reina	2	0	2	0	0,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	0,0%

ENERGÍA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	2	2	0	0	100,0%

EUSKERA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	1	0	1	0	0,0%
Fomento	1	1	0	0	100,0%
Presidencia, Justicia e Interior	1	0	1	0	0,0%

FUNCIÓN PÚBLICA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	26	4	21	1	15,4%
Educación	18	3	15	0	16,7%
Presidencia, Justicia e Interior	10	1	9	0	10,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	0	1	0	0,0%
Burlada	1	0	1	0	0,0%
Puente la Reina	1	1	0	0	100,0%
Berrioplano	1	1	0	0	100,0%
OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS					
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	0,0%

FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Presidencia, Justicia e Interior	1	1	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%

HACIENDA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Presidencia, Justicia e Interior	1	0	1	0	0,0%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	3	2	1	0	66,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Berrioplano	1	1	0	0	100,0%

INDUSTRIA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Economía, Hacienda, Industria y Empleo	2	1	1	0	50,0%

MEDIO AMBIENTE	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Fomento	1	1	0	0	100,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	4	0	4	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	6	5	1	0	83,3%
Aranguren	2	2	0	0	100,0%
Berrioplano	1	1	0	0	100,0%

MEMORIA HISTÓRICA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%

OBRAS PÚBLICAS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Fomento	1	1	0	0	100,0%

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Educación	1	1	0	0	100,0%
Presidencia, Justicia e Interior	1	1	0	0	100,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Políticas Sociales	1	0	1	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	2	0	2	0	0,0%
Burlada	1	1	0	0	100,0%

SANIDAD	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Salud	13	12	1	0	92,3%

SEGURIDAD CIUDADANA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Presidencia, Justicia e Interior	3	2	1	0	66,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Pamplona	3	2	1	0	66,7%

SERVICIOS PÚBLICOS	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Fomento	1	0	1	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Pamplona	1	1	0	0	100,0%
Tudela	1	0	1	0	0,0%

TRÁFICO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Fomento	1	0	1	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Pamplona	10	4	5	1	40,0%
Tudela	1	0	1	0	0,0%

URBANISMO	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Fomento	2	1	1	0	50,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Pamplona	4	2	2	0	50,0%
Burlada	1	1	0	0	100,0%
Puente la Reina	1	1	0	0	100,0%

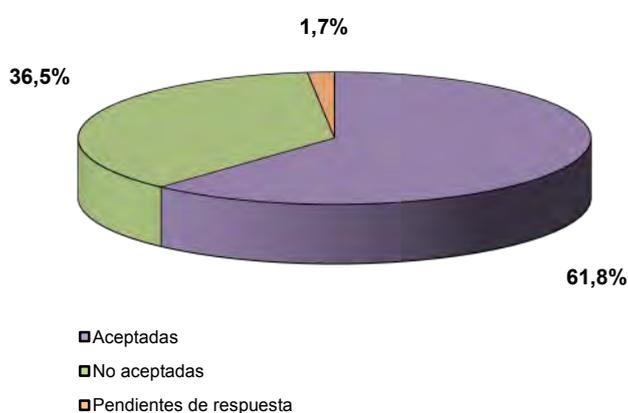
VIVIENDA	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos) Fomento	20	12	8	0	60,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL Pamplona	2	1	1	0	50,0%
Burlada	1	0	1	0	0,0%

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

Una cosa es el grado de aceptación de las resoluciones que se ha indicado, y otra es el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 49,1% de aceptaciones por la Administración de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que se le han formulado, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que el ciudadano autor de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que eleva el grado de aceptación de las pretensiones al 62,85%.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2014, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2013, y, además, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN



2.8. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones sobre las que versaron las quejas presentadas en 2014 son las siguientes:

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº quejas	%
FORAL	670	24,4%
LOCAL	1.893	69,0%
FORAL + LOCAL (*)	25	0,9%
ESTATAL	104	3,8%
JUDICIAL	20	0,7%
ADMÓN. AUTONÓMICA E INTERNACIONAL	6	0,2%
SOCIEDADES	6	0,2%
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA	4	0,1%
COLEGIOS PROFESIONALES	3	0,1%
OTRAS / VARIAS	11	0,4%
TOTAL	2.742	100,0%

(*) Hay 25 quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

El mayor número de las quejas presentadas en 2014 se formuló en relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes. Se presentaron 1.893 quejas, que representan el 69,0% del total.

Dirigidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas, se presentaron 670 quejas, que representan el 24,4% del total.

Veinticinco quejas se refirieron a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una entidad local.

En tercer lugar, se encuentran las quejas referidas a la actuación de la Administración del Estado con un total de 104 quejas (3,8% del total).

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron 20 quejas (0,7%).

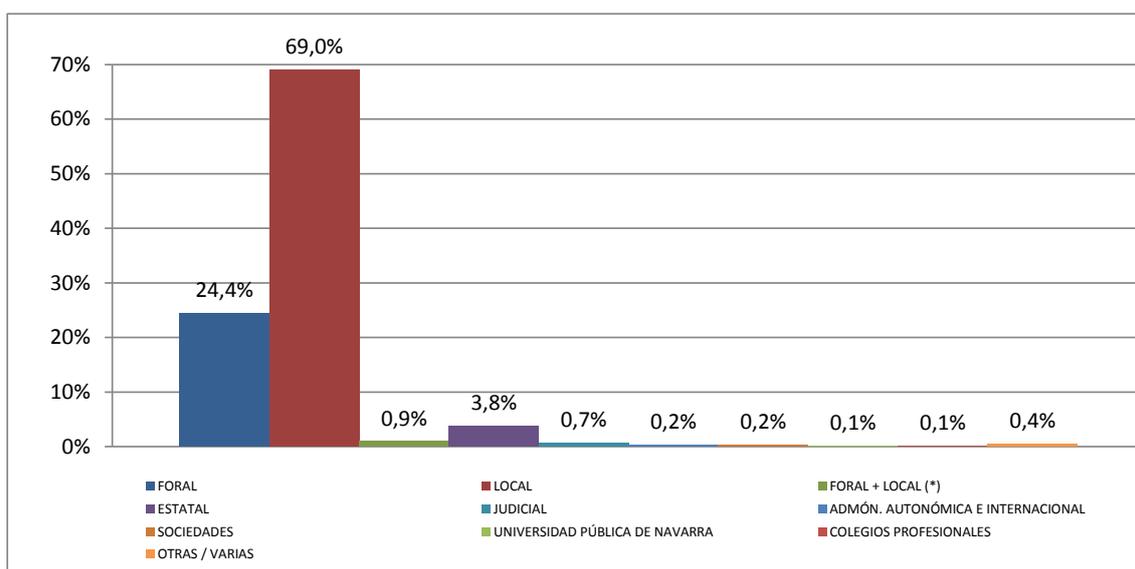
Las quejas referidas a sociedades privadas ajenas a la Administración fueron seis (0,2%): compañías telefónicas, entidades bancarias y compañías energéticas.

Se presentaron seis quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas y la Administración internacional (0,2%).

En cuatro quejas la destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (0,1%).

Las quejas sobre la actuación de colegios profesionales fueron tres (0,1%).

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



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

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Educación (*)	346	51,2%
Políticas Sociales (*)	87	12,9%
Presidencia, Justicia e Interior	76	11,2%
Salud	66	9,8%
Fomento	44	6,5%
Economía, Hacienda, Industria y Empleo (*)	40	5,9%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	13	1,9%
Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales	4	0,6%
TOTAL (**)	676	100,0%

(*) En estas 676 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 6 quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

(**) También están incluidas 13 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 1 que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia, y 1 que afecta a un departamento y a la Universidad Pública de Navarra.

Por **entidades locales**, las que recibieron más de cinco quejas fueron Pamplona (1.704 quejas), Tudela (14), Estella-Lizarra (9), Burlada (9), Barañáin (8) y Puente la Reina (6).

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

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 18 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (6) y la Mancomunidad de servicios de la Comarca de Sangüesa (4) las que más quejas han recibido.

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

MUNICIPIOS	
Abárzuza	2
Ablitas	2
Allo	4
Altsasu - Alsasua	1
Ansoáin	1
Aoiz	1
Arakil	1
Aranguren	5
Artajona	2
Artazu	1
Atez	1
Ayegui	1

Azagra	5
Barañáin	8
Barillas	1
Baztan	4
Bera	2
Berbinzana	1
Berrioplano	5
Berriozar	3
Bertizarana	2
Buñuel	1
Burlada	9
Cabanillas	4
Caparroso	1
Cascante	1
Cáseda	1
Cendea de Cizur	2
Cintruénigo	1
Corella	1
Doneztebe - Santesteban	1
Etxauri	1
Estella - Lizarra	9
Esteribar	2
Fitero	1
Fontellas	1
Funes	3
Fustiñana	2
Galar	3
Garínoain	2
Goñi	1
Huarte	2
Isaba	1
Iza	1
Lekunberri	1
Lerín	2
Lizoáin	1
Los Arcos	1
Lumbier	1
Marcilla	1
Mendavia	2
Milagro	2
Monreal	1
Murchante	3
Noáin	1
Obanos	1
Ochagavía	1
Olite	3
Ollo	2
Olza	1
Orkoien	1
Pamplona	1.704
Peralta	4
Puente la Reina	6

Pueyo	2
San Adrián	1
San Martín de Unx	1
Sangüesa	1
Tafalla	4
Tudela	14
Ujué	1
Urdazubi - Urdax	2
Uterga	2
Valle de Egúés	4
Villafranca	1
Villamayor de Monjardín	1
Villatuerta	1
Zizur Mayor	1
TOTAL	1.879

CONCEJOS	
Azanza	1
Arlegui	3
Murugarren	1
Ardanaz de Izagaondua	1
Lizaso	1
Larraintzar	1
Lizarraga	1
Errotz	1
TOTAL	10

MANCOMUNIDADES	
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	2
Mancomunidad de Sakana	2
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	4
Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
TOTAL	18

OTRAS ENTIDADES LOCALES	
Consorcio Turístico de Bertiz	2
Comunidad General de Regantes del Canal de Bardenas	1
TOTAL	3

TOTAL (*)	1.910
------------------	--------------

() En estas 1.910 quejas están incluidas 19 quejas que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.*

() También están incluidas 4 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.*

() A estas 1.910 quejas hay que añadir dos que se refiere a las entidades locales de Navarra en general, sin especificar ninguna.*

2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2014 se distribuye, por materias, de la siguiente manera:

Áreas de Actuación	2014	
MEMORIA HISTÓRICA	1.620	59,08%
EUSKERA	285	10,39%
FUNCION PUBLICA	134	4,89%
BIENESTAR SOCIAL	90	3,28%
EDUCACIÓN	70	2,55%
SANIDAD	58	2,12%
MEDIO AMBIENTE	54	1,97%
HACIENDA	47	1,71%
SEGURIDAD CIUDADANA	44	1,60%
URBANISMO	39	1,42%
VIVIENDA	36	1,31%
FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES	36	1,31%
TRAFICO	34	1,24%
ACCESO A UN EMPLEO PÚBLICO	32	1,17%
JUSTICIA	27	0,98%
SEGURIDAD SOCIAL	21	0,77%
TRABAJO	17	0,62%
EXTRANJERÍA	16	0,58%
SERVICIOS PÚBLICOS	15	0,55%
CONSUMO	12	0,44%
OBRAS PÚBLICAS	11	0,40%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	11	0,40%
AGRICULTURA	6	0,22%
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	6	0,22%
DEPORTE	5	0,18%
ENERGÍA	5	0,18%
CULTURA	3	0,11%
INDUSTRIA	3	0,11%
TURISMO	2	0,07%
JUVENTUD	2	0,07%
TRANSPARENCIA	1	0,04%
TOTALES	2.742	100,00%

Como puede verse, el primer grupo por número de quejas lo ocupa la materia de **memoria histórica**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 59,08%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a **euskera**, que representan un 10,39% sobre el total.

El tercer bloque se refiere a **función pública**, que son aquellas presentadas por quienes son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones Públicas de Navarra. Representan un 4,89% sobre la totalidad de quejas.

El cuarto bloque lo ocupan las quejas referidas a **bienestar social**, que representan un 3,28% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas relativas a educación, que representan el 2,55 % sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **sanidad**, que representan un 2,12%.

El resto de las materias no alcanza el 2% del total de las quejas presentadas.

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

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

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

2.9.1. Acceso al empleo público.

Al igual que en el informe anual correspondiente al año 2013, en este informe se ha diferenciado entre a) el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad, y b) el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

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

Eme año 2014 se han presentado **32** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

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

- La desestimación, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de las solicitudes de apertura de un nuevo proceso de funcionarización del personal laboral o estatutario en Administraciones públicas de Navarra (2 quejas).
- La limitaciones que, para la incorporación de nuevo personal, dispone el artículo 21 de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014. Se solicitó la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente al referido precepto legal.
- La facultad que dispone el tribunal calificador de las pruebas de ingreso en el Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia, convocadas por el Director General de Presidencia y Justicia, para introducir una puntuación mínima a superar el primer ejercicio, así como que dicha puntuación pueda oscilar entre 52 y 59 puntos dependiendo de la Comunidad Autónoma en la que se realice la prueba, pese a ser el mismo examen en todas las comunidades.
- El baremo utilizado por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, en la convocatoria para la constitución de relaciones de aspirantes a ocupar puestos de trabajo al servicio de la Administración de Justicia en Navarra, porque únicamente se valora haber trabajado en dicha Administración y conocer su concreto sistema informático, lo que se traduce en seleccionar prácticamente a las mismas personas.

- La inadmisión en la lista definitiva de interinos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa en Navarra, convocado por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por no haber acreditado los conocimientos de mecanografía requeridos.
- La consideración como “no válido” de un ejercicio realizado en una selección para la constitución de dos relaciones de aspirantes al desempeño temporal del puesto de trabajo de Titulado de Grado Medio para el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo y el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra, con motivo de haber llegado con retraso a la hora fijada para realizar la prueba.
- La falta de contestación, por el Departamento de Educación, a una reclamación presentada frente a las listas provisionales de aspirantes a la contratación temporal para el curso 2014/2015, por no estar incluida las reclamantes en las listas de especialidad de educación infantil, a pesar de tener el título (2 quejas).
- La imposibilidad de actualizar el perfil profesional en las listas de aspirantes a la contratación de docentes por el Departamento de Educación.
- La falta de valoración de los servicios prestados en la especialidad de educación infantil en una convocatoria efectuada por el Departamento de Educación, y la no contestación a la reclamación presentada al respecto.
- El procedimiento que sigue el Departamento de Educación para efectuar los llamamientos individuales en el mes de agosto a los aspirantes a la contratación temporal en puestos de trabajo docentes, por considerar que se perjudica a quien, en un momento puntual, no ha podido atender la llamada telefónica efectuada.
- La adjudicación por el Departamento de Educación de una misma plaza vacante en un colegio público a dos aspirantes.
- La extinción por el Departamento de Educación de un contrato administrativo de sustitución, estando en situación de baja por maternidad.

- La desestimación por el Departamento de Educación de una solicitud de una nueva valoración de la discapacidad que padece el autor de la queja y de la compatibilidad con el desempeño del puesto de trabajo de Conserje, al objeto su contratación temporal.
- La menor duración establecida en el contrato suscrito con el Departamento de Educación como profesora de Música y Artes Escénicas, en comparación con otro contratado anterior para la misma plaza.
- La rescisión por el Departamento de Educación de un contrato administrativo como maestro y el desacuerdo con su exclusión de las listas de contratación.
- Las listas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para la contratación temporal de fisioterapeuta, por no reflejarse en ellas la situación personal de ser mayor de cincuenta y cinco años de edad y contar con quince años de servicios prestados, que otorga a la interesada un derecho de llamamiento preferente.
- La gestión del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en el llamamiento de las listas de contratación temporal de auxiliar administrativo, por haber ofrecido puestos de trabajo a personas peor situadas en la lista de contratación.
- La redacción del artículo 2.2 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, que introduce una vía de contratación que puede vulnerar los principios de transparencia, publicidad, mérito y capacidad.
- Las supuestas ilegalidades en la gestión de las listas de contratación temporal de auxiliares administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por haberse contratado a personas con un orden de prelación en la lista inferior al suyo.

- La extinción del contrato de trabajo, a pesar de encontrarse en una situación especial de llamamiento, vulnerándose el artículo 10 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud.
- La disconformidad con la información facilitada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en la oferta de una plaza de celador, así como con determinados conceptos que figuran en las varias nóminas.
- La extinción, por el Departamento de Salud, de un contrato administrativo para la sustitución como técnico de grado medio educador sanitario con destino en Etxarri-Aranaz y el llamamiento a otra persona distinta para la cobertura de la misma plaza.
- La falta de publicación y de actualización en la página web del Gobierno de Navarra de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud.
- La discriminación que padecen las personas con enfermedad, en comparación con aquellas que se encuentran en situación de baja maternal o de adopción de un menor, en las listas de aspirantes a la contratación temporal para los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, puesto que a las segundas se les conserva el turno de llamamiento y se les reconoce la antigüedad hasta la incorporación efectiva del puesto de trabajo.
- La extinción, por el Departamento de Salud, de un contrato de sustitución en el puesto de enfermera, al no haberse acreditado la concurrencia de la causa extintiva.
- El no llamamiento por el Departamento de Salud a la contratación temporal en varias plazas de auxiliar administrativo, a pesar de estar la persona

interesada en disposición de ser contratada en la fecha de inicio de la relación contractual.

- El proceso selectivo seguido por la fundación pública Miguel Servet para la contratación laboral indefinida y a jornada completa de un técnico de comunicación, así como el resultado de dicha selección.
- El desacuerdo de una persona que reside en Tarazona y trabaja en Tudela, con el requisito de estar inscrito en el Servicio Navarro de Empleo, establecido en una convocatoria de carácter temporal para el puesto de trabajo de enfermera al servicio de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.

B) Entidades locales de Navarra:

- La disconformidad con el requisito de edad inferior a 35 años establecido en la convocatoria para la provisión de quince plazas de Policías Locales.
- La posible vulneración del derecho de acceso a la función pública y del principio de publicidad, al convocar la Junta Municipal de Aguas de Tudela las bases para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al puesto de oficial de mantenimiento en dicho organismo, sin publicarlo en el Boletín Oficial de Navarra.
- La exigencia del requisito de poseer permiso de conducir, establecido en la convocatoria de diez plazas de empleado de servicios múltiples, del patronato municipal de Deportes del Ayuntamiento de Burlada, por no contemplarse dicho requisito en la plantilla orgánica y no ser necesario para el desempeño de un puesto de trabajo del nivel D.
- Las posibles irregularidades habidas en una convocatoria de oposiciones para dos plazas de auxiliar administrativo de la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, por no constar en la publicación de la convocatoria la identidad de las personas integrantes del tribunal calificador.
- La exigencia de estar de empadronado como vecino del valle de Aranguren para poder participar en el procedimiento de elaboración de un listado de

aspirantes a la contratación temporal de peón de limpieza, al servicio del Ayuntamiento.

- La negativa a la reincorporación a un puesto de trabajo del Ayuntamiento de Puente la Reina que ocuparon hasta la celebración de una oposición, que, con posterioridad, fue declarada nula en la vía judicial (2 quejas).
- La valoración de la formación complementaria como criterio de selección y el hecho de que se renueve continuamente a la misma persona en el contrato laboral para la ocupación de un puesto de auxiliar administrativo en el Ayuntamiento de Ochagavía.
- Las irregularidades en un proceso de selección del puesto de oficial administrativo en el Ayuntamiento de Atez, por haberse realizado por vía de hecho y de forma irregular, vulnerando los principios de igualdad, mérito y capacidad de acceso al ejercicio de funciones públicas.

2.9.2. Agricultura y ganadería

Durante el año 2014 se presentaron **seis** quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La disconformidad con las parcelas adjudicadas por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en la concentración parcelaria de la zona de Ablitas, al haberse producido un cambio en la catalogación de estas parcelas.
- La cantidad finalmente abonada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en concepto de subvención a la modernización de explotaciones agrarias, por ser menor que la cantidad inicialmente concedida.
- La falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a un escrito relativo a la retirada de una ayuda de forestación sin notificación previa.

- La desestimación por la Comunidad de Regantes número II, del Canal de las Bardenas, de una solicitud de adopción de medidas sancionadoras contra un vocal de la misma, por la colocación de aspersores en una parcela de secano.
- La falta de sorteo por parte del Ayuntamiento de Fustiñana de las parcelas comunales destinadas a cultivo, con lo que se impide el acceso de nuevos agricultores (2 quejas).

2.9.3. Bienestar social

En esta materia, se presentaron **90** quejas. Los principales hechos que motivaron la presentación de las quejas fueron estos:

A) En relación con la protección e integración de las personas con discapacidad:

- La minoración por el Departamento de Políticas Sociales de la prestación económica vinculada al servicio de atención a personas con enfermedad mental que venía percibiendo su hijo con efectos retroactivos.
- La minoración por el Departamento de Políticas Sociales del grado de discapacidad reconocido a su hija, a pesar de seguir padeciendo las mismas dolencias, y las consecuencias que de ello se derivarían en un concurso-oposición del puesto de trabajo de enfermera del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La lentitud y la descoordinación de los diferentes órganos administrativos de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas que tramitan los procedimientos de valoración de la situación de dependencia, así como la gestión de las ayudas derivadas de tal situación.
- La falta de adjudicación por el Departamento de Políticas Sociales de una plaza en una residencia pública para su hermana, que padece una enfermedad mental.
- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de una ayuda extraordinaria para la renovación de la silla de ruedas que precisa su hijo,

quien tiene reconocido un grado de discapacidad del 97% y la condición de gran dependiente.

- La incompatibilidad en la percepción simultánea para su hijo discapacitado, entre la ayuda económica para la permanencia en el domicilio y la prestación relativa al servicio de centro de día que otorga el Departamento de Políticas Sociales.
- La insuficiente ayuda, en concepto de prestación del servicio, que percibe del Departamento de Políticas Sociales su hermana, quien padece una enfermedad mental, para poder sufragar la plaza en una residencia privada, por no existir una plaza en un centro público.
- La negativa del Departamento de Políticas Sociales a realizar una nueva valoración del grado de discapacidad, atendiendo a las nuevas circunstancias que hacen que se requiera de la ayuda de una tercera persona para la vida cotidiana y que le dificultan para la utilización del transporte público colectivo.
- La discrepancia con el grado de discapacidad que le ha reconocido la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas y con el baremo utilizado para determinar la existencia de dificultades para utilizar transportes públicos colectivos.
- La desatención de los residentes y usuarios del centro Infanta Elena para personas con discapacidad, como consecuencia de un conflicto laboral de sus trabajadores.
- El desacuerdo con el ejercicio de la función de tutela que ejerce sobre el autor de la queja la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas.
- La decisión del Ayuntamiento de Pamplona de condicionar el servicio de atención domiciliaria a la utilización de una grúa mecánica como medio de ayuda de las trabajadoras en las tareas de movilización de la persona interesada, que padece de discapacidad física.

- La falta de adecuación de los asientos de las bibliotecas públicas de Pamplona a las necesidades de las personas con discapacidad, quienes, por el dolor que padecen, precisan de sillas blandas.
- La negativa del Ayuntamiento de Cabanillas a una solicitud de licencia para realizar un rebaje en una acera que facilite la entrada de su hija, quien padece un grado de discapacidad del 95% y es usuaria de silla de ruedas, a la vivienda de sus abuelos.
- La ausencia de plazas de aparcamiento disponibles para personas con discapacidad en la zona adyacente a su puesto de trabajo, sito en la Escuela Oficial de Idiomas de Tudela.
- Las dificultades que tienen las personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas para acceder a las piscinas municipales de Fitero.
- Las dificultades de dos hermanas discapacitadas que desean independizarse, dada la escasez de recursos económicos, así como el deseo de que una de ellas sea derivada a un centro especial de empleo, y le den de alta en la Seguridad Social.
- La posibilidad de acceso de una persona con discapacidad total a un cargo público.

B) En relación con la renta de inclusión social:

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la renta de inclusión social por no haber residido continuamente en Navarra durante los veinticuatro meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud (2 quejas).
- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales de la renta de inclusión social, por no haber residido continuamente en Navarra durante los veinticuatro meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud, y por no haber cumplido el Acuerdo de Incorporación Sociolaboral.

- La denegación de la renta de incorporación social porque el certificado de empadronamiento que aportó no acredita su residencia continuada en Navarra durante los veinticuatro meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud, a pesar de haber aportado otros medios de prueba que sí acreditan dicha residencia.
- La denegación de la renta de inclusión social por haber agotado el periodo máximo de treinta meses de percepción y no concurrir situaciones excepcionales que justifiquen la renovación extraordinaria.
- La retirada de la renta de inclusión social por una sanción administrativa impuesta por el Departamento de Políticas Sociales.
- El desacuerdo con la cuantía de la renta de inclusión social que le ha concedido el Departamento de Políticas Sociales (2 quejas).
- El embargo por la Agencia Tributaria de la renta de inclusión social que percibe (2 quejas).
- El embargo por el Instituto Nacional de la Seguridad Social de la renta de inclusión social que percibe.
- El embargo por el Ayuntamiento de Pamplona de parte de la renta de inclusión social que percibe.
- El embargo por el Juzgado de Primera Instancia número 7 de Pamplona de la renta de inclusión social que percibe.
- La obligación de abonar una mensualidad de la prestación de renta de inclusión social que le fue adelantada por Cáritas como consecuencia de la demora del Departamento de Políticas Sociales en la renovación del periodo de percepción de la prestación.
- La falta de trabajo tras haber participado en el programa de incorporación sociolaboral.

- El desacuerdo con una información facilitada por una trabajadora social del Ayuntamiento de Pamplona acerca de los requisitos necesarios para poder solicitar la renta de inclusión social.
- La falta de reconocimiento en el padrón municipal de Azagra de un periodo de tiempo de residencia en dicho municipio, lo que le impide acceder a la prestación de renta de inclusión social.
- -El destrozo y la deuda generada por un inquilino, que es perceptor de la renta de inclusión social y la falta de control por parte del Gobierno de Navarra sobre el destino de dicha ayuda.

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

- El inicio por el Departamento de Políticas Sociales de un procedimiento para la declaración en situación de desprotección de sus tres hijos menores.
- La disconformidad con la declaración, por el Departamento de Políticas Sociales, a su hijo en la situación de desprotección, así como con el ingreso de este en un Centro de Observación y Acogida (COA).
- La falta de solución por los Departamentos de Educación, Salud y Políticas Sociales a la situación de su hijo, de quince años de edad, que se niega a acudir al colegio tras haber sufrido acoso escolar hace años.
- La no contestación por el Departamento de Políticas Sociales a una solicitud de establecimiento de un régimen de visitas con su hijo, que convive con una familia de acogida.
- La demora en la intervención del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad (INAFI) en los casos de desprotección infantil cuya gravedad es severa.
- El desacuerdo con el ingreso de su hijo en un Centro de Observación y Acogida (COA), por no haber tenido en consideración el Departamento de Políticas Sociales las medidas alternativas propuestas por el Juzgado de Menores, así como el desacuerdo con la atención y el cuidado que se le presta al menor en dicho centro.

- La imposibilidad de comunicarse con su novia, ingresada en un Centro de Observación y Acogida (COA), y el desacuerdo con las medidas y el modelo “educativo” que se aplica en dicho centro.
- La falta de criterio del Punto de Encuentro Familiar en la elaboración del calendario de los periodos vacacionales que su hijo debe disfrutar con los progenitores.
- Las reivindicaciones técnicas de los profesionales del Programa de Atención a la Infancia y a la Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona, en relación con dicho programa.
- La discrepancia del abuelo con el ingreso de su nieto en el “chalet Argaray”, y el deseo de que pueda irse a vivir con el padre.
- Los supuestos malos tratos a sus hijos, uno de ellos menor de edad, por parte de un familiar que convive con ellos.
- La inactividad de los servicios sociales en relación con la situación de desprotección que padece su nieto por parte de sus progenitores.
- La situación de una menor en paradero desconocido tras fugarse del domicilio, expuesta por sus padres.
- La entrada de menores en el campo de tiro de Aizoáin sin las condiciones de seguridad adecuadas.
- El traslado por parte de su exmarido de sus hijos a Argelia, a pesar de tener ella la guardia y custodia.
- La situación de dos menores de edad cuyos progenitores están en un proceso de separación, a la espera de que el Juez dicte las medidas cautelares.
- La declaración de desamparo de su sobrino por el Departamento de Salud y Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja y la exclusión de la familia biológica materna en el procedimiento de acogimiento.

D) En relación con la protección y la atención a las personas mayores:

- El aumento desproporcionado, acordado por el Departamento de Políticas Sociales, en la aportación de la residencia concertada en la que están ingresadas (2 quejas).
- La minoración por el Departamento de Políticas Sociales de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial reconocida a su madre, así como la no concesión de una plaza concertada en un centro residencial.
- El incremento por el Departamento de Políticas Sociales de la aportación mensual por la estancia en centro residencial de personas mayores que se le ha aplicado a su madre, en una residencia cuya plaza está concertada.
- La reclamación de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas a la herencia yacente de su madre por la deuda generada durante su estancia en un centro residencial.
- El ingreso ilegal de su padre en una residencia de tercera edad y la negativa del centro residencial a facilitarle información y documentación sobre dicho ingreso, amparándose en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.
- El uso abusivo de sujeciones que se hace en España en personas mayores institucionalizadas, la mayoría de ellas con demencia.
- Las dificultades impuestas por una residencia de la tercera edad para poder sacar de paseo a su padre, ingresado en la misma.
- El desacuerdo con la atención que se presta a un familiar suyo en una residencia de la tercera edad, así como la falta de acompañamiento por parte del personal de dicha residencia a su familiar, con motivo de una visita médica y su posterior ingreso hospitalario.

- La falta de adjudicación por el Ayuntamiento de Pamplona de un apartamento tutelado a una persona de tercera edad y a su hija dependiente.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona a un escrito presentado por el Observatorio del Mayor en Navarra, relativo a las molestias que tienen que soportar los residentes de la Casa Misericordia de Pamplona durante las fiestas de San Fermín.
- La petición de traslado de su hermana a una residencia que esté ubicada en la comarca de Pamplona, para poder visitarla con mayor asiduidad.
- El desacuerdo con la escasa cuantía que percibe en concepto de pensión de jubilación en su modalidad no contributiva.
- La delicada situación económica de un matrimonio de avanzada edad, así como las dificultades para poder acceder a una vivienda digna.
- La falta de entrega del Ayuntamiento de San Martín de Unx de determinada documentación relativa a la residencia de ancianos Santa Zita.

E) En relación con la protección a la familia y la igualdad de género:

- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales del título de familia numerosa a ambos progenitores divorciados con custodia compartida.
- La denegación por el Departamento de Políticas Sociales del título de familia numerosa a familias monoparentales con dos hijos.
- El desacuerdo con la organización y tramitación de un concurso relativo al diseño de una imagen por la igualdad de género, organizado por el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad (INAFI).
- La situación de extrema necesidad de una familia compuesta por una madre, que ha sufrido malos tratos, y sus tres hijos, uno de ellos afectado de discapacidad.

- La falta de información por el Departamento de Políticas Sociales acerca de la actuación de una funcionaria durante un proceso de orientación familiar por separación.
- La solicitud de conocimiento de ayudas que le pueden corresponder a su familia, compuesta por dos menores de edad y la madre, si decide trasladarse desde otra Comunidad Autónoma a Navarra, dada la situación de desempleo por la que atraviesa.
- Las dificultades económicas de una familia compuesta por una madre, en situación de desempleo, y que está en proceso de separación, y sus dos hijas menores de edad, que recientemente se han trasladado a vivir a Pamplona.

F) En relación con la protección y la atención a las personas dependientes:

- La supresión de una ayuda para la dependencia que venía percibiendo su madre, ingresada en un centro residencial, y el aumento por el Departamento de Políticas Sociales de la cantidad mensual a abonar por la estancia en dicha residencia.
- La disconformidad con la valoración de la capacidad económica realizada por el Departamento de Políticas Sociales, a efectos de la concesión de una ayuda a la dependencia, por imputar la donación de varios bienes.
- El archivo del expediente de solicitud del Programa Individual de Atención de su madre, debido a su fallecimiento, a efectos de la ayuda para la dependencia.
- La escasa cuantía que percibe en concepto de ayuda económica para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes, tras la minoración que ha sufrido dicha ayuda en los últimos años por el Departamento de Políticas Sociales.
- La minoración por el Departamento de Políticas Sociales de la ayuda económica que percibe su madre, gran dependiente, en concepto de ayuda

económica para la permanencia en el domicilio de las personas dependientes.

- La minoración de la ayuda económica que percibe su madre, a pesar de haber aumentado su grado de dependencia.

G) Otros:

- La falta de colaboración y ayuda de dos asociaciones que perciben subvenciones del Departamento de Políticas Sociales a la asociación que preside el autor de la queja, de reciente creación.
- La negativa del Departamento de Políticas Sociales a concederle ayudas, por su condición de huérfano.
- El trato inadecuado y la insuficiente atención que le prestan los trabajadores de los servicios sociales del Ayuntamiento de Egüés.
- Las dificultades económicas que padece, debido a su situación de desempleo y a la falta de ayudas.
- Las dificultades económicas y la situación de necesidad en que se encuentra tras un procedimiento de divorcio, y la imposibilidad de pagar la póliza del seguro de un vehículo que no utiliza.
- Las dificultades económicas que padece tras el abandono del domicilio conyugal por parte de su marido y la imposibilidad de iniciar el proceso de divorcio por habersele denegado su solicitud de reconocimiento del derecho de justicia gratuita.

2.9.4. Consumo.

Durante el año 2014 se presentaron **12** quejas relacionadas con el consumo y la protección de los derechos de los consumidores.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La falta de línea de teléfono fijo y de conexión a internet con motivo en una solicitud de información a una compañía de telefonía, quien la tramitó como

una solicitud de portabilidad, y la inactividad de su compañía primera de teléfono.

- La facturación por una compañía telefónica de un servicio de mensajería móvil que no ha contratado.
- La facturación por una compañía de telefonía de unas cantidades que ya ha abonado.
- La suspensión y el corte del suministro de luz por la imposibilidad de tomarle lecturas del contador de una vivienda en la que ya no reside, al estar ingresado en una residencia de ancianos.
- La imposibilidad de obtener los datos de una cuenta bancaria de la que era cotitular, referentes al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 1990 y el 1 de noviembre 2006.
- El cobro de 26 euros por la devolución de un recibo de una empresa financiera, a pesar de que, previamente, le habían informado que dicho trámite era gratuito.
- Los pagos fraudulentos con tarjetas de crédito a través de prácticas de “phising”.
- El desacuerdo con el servicio de asistencia técnica de una compañía de seguridad y la imposibilidad de rescindir el contrato suscrito con la misma.
- Las continuas averías de un coche de ocasión comprado recientemente en un concesionario.
- La devolución del coste que tuvo que abonar a un sindicato por el temario de una oposición para un puesto de trabajo en Correos, que finalmente no fue convocada.
- La actividad de venta ambulante de bocadillos, refrescos, etcétera, en el Camino de Santiago, autorizada por el Ayuntamiento de Villamayor de Monjardín, por considerar que perjudica sus derechos e intereses legítimos como titular de un establecimiento de venta de productos.

- La imposibilidad de vender unas acciones de CIA Española de Gas que no le reportan intereses, por no cotizar en el mercado.

2.9.5. Cultura.

Durante el año 2014 se presentaron **tres** quejas relacionadas con la materia de cultura.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- El requerimiento del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, para la eliminación de un arco apuntalado, colocado en la fachada meridional de un palacio, durante las obras de rehabilitación de este.
- El informe desfavorable del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales a la apertura de una puerta en la fachada sur de su vivienda, situada en las inmediaciones de la Iglesia San Saturnino del Cerco de Artajona, y la inactividad y demora del Ayuntamiento de Artajona en la resolución de la solicitud de la licencia de primera ocupación y de legalización de las obras de rehabilitación ejecutadas en dicha vivienda, que son conformes con el Plan Especial de Protección del Cerco de Artajona.
- La publicidad en marquesinas y farolas de Pamplona de un espectáculo que se va celebrar en el Teatro Gayarre, y que, a juicio del autor de la queja, resulta pornográfica, violenta y denigrante.

2.9.6. Deporte.

Durante el año 2014 se presentaron **cinco** quejas relacionadas con la materia de deporte.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La delicada situación económica que padecen las Federaciones Deportivas de Navarra, como consecuencia del nuevo sistema de concesión de subvenciones articulado por el Departamento de Políticas Sociales.

- El impago por el Instituto Navarro de Deporte y Juventud a la Unión Ciclista Navarra de la cuantía correspondiente a la tercera parte de una subvención.
- Las dificultades de los vecinos de Burlada para utilizar los polideportivos municipales de esta localidad, por cuanto únicamente se procede a su apertura para campeonatos oficiales, y la falta de contestación del Ayuntamiento a una instancia presentada relativa a este asunto.
- Las distintas cuotas que cobra el Ayuntamiento de Aranguren por el uso de las de instalaciones deportivas municipales, según los usuarios estén empadronados o no en el municipio.
- Las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Sangüesa para el uso de la zona boulder del polideportivo municipal, por considerar que discriminan a los deportistas federados en deportes de montaña en comparación con otros clubes deportivos que no deben satisfacer ninguna tarifa para entrenar o utilizar estas instalaciones deportivas.

2.9.7. Educación.

Durante el año 2014 se presentaron **70** quejas relacionadas con la educación. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con la planificación educativa:

- La falta de espacio en el colegio público de Sarriguren (2 quejas).
- La petición de la apertura de una nueva línea en el Colegio Anunciata de Tudela, donde se han quedado 27 alumnos en lista de espera (3 quejas).
- La petición de apertura de una nueva línea en el modelo D, programa PAI, del colegio de Buztintxuri, donde quedaron trece alumnos sin plaza.
- La petición de modificación del mapa escolar de Navarra, para que el centro de referencia del colegio público Ibarberri de Lekunberri-Larraun vuelva a ser el IES Amazabal de Leitza.

- El cierre sin previo aviso e inmediato del colegio público de Murieta, una vez comenzado el curso escolar.
- El cerramiento por el Ayuntamiento de Lerín de una parte del patio de recreo del colegio público de dicha localidad, que hasta ahora se utilizaba por numerosos usuarios y vecinos.

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

- La disconformidad con las condiciones establecidas por el Departamento de Educación a los centros de primer ciclo de educación infantil, por considerar que con esas condiciones no se garantizan la calidad ni la gratuidad del servicio prestado.
- Las diferentes tarifas exigidas por el Ayuntamiento de Puente la Reina en la prestación del servicio de la escuela infantil, por razón de la vecindad o no vecindad en dicha localidad.
- Las diferentes tarifas exigidas por el Ayuntamiento de la Cendea de Olzaen la prestación del servicio de la escuela infantil de Ororbia, por razón de la vecindad o no vecindad en el municipio.
- El incremento de la tarifa de la escuela infantil de Berriozar, en comparación con la tarifa que se abonaba el curso pasado, por el hecho de residir en Berrioplano y porque los ayuntamientos de dichas localidades no hayan suscrito un convenio de colaboración en la materia.
- El trato recibido del Ayuntamiento de Estella-Lizarra, por una deuda contraída con la escuela infantil, y los requerimientos girados a nombre de su hijo para el pago de la deuda.
- El descuerdo con la transmisión por el Ayuntamiento de Allo del proyecto técnico que presentó su empresa en un procedimiento de contratación de la gestión de la escuela infantil, a otro de los licitadores que participaron en dicho procedimiento.

- La negativa del Ayuntamiento de Peralta a entregar las actas y proposiciones económicas del resto de licitadores que han participado en un procedimiento de adjudicación de la gestión de la escuela infantil de la localidad.
- La falta de información por el Ayuntamiento de Huarte a los padres cuyos hijos acuden a la escuela infantil de la nueva adjudicación de la gestión de dicha escuela a otra empresa.
- El posible incumplimiento por el Ayuntamiento de Allo en la formalización de un contrato de gestión del centro de educación infantil de 0 a 3 años en el plazo de quince días, y la falta de contestación a una solicitud de información sobre dicha cuestión.
- La disconformidad con la adjudicación de la gestión del centro de primer ciclo de educación infantil de Peralta, por cuanto las ofertas del resto de licitadores debieron ser inadmitidas al hacer referencia al precio para el curso 2013/2014, y la única admisible era la ofertada por el promotor de la queja, que se refería al precio para el curso 2014/2015.
- La puntuación otorgada a unos vecinos de Ripagaina que pertenecen al Ayuntamiento de Burlada y que desean que su hija acuda a la escuela infantil de Mendillorri, por ser la más cercana a su domicilio, y el exceso de tarifa que deben abonar en caso de no inscribirle en la del Ayuntamiento de Burlada.

C) En relación con la admisión en centros educativos de segundo ciclo de Educación Infantil:

- La inadmisión de los hijos en un centro educativo y la falta de control por el Departamento de Educación de la correcta aplicación de los criterios de admisión (2 quejas).
- La inadmisión de su hija en los tres centros educativos elegidos.

- La falta de información acerca de la ampliación de plazas en el centro escolar donde deseaban escolarizar a su hija, lo que motivó que no solicitaran la admisión en este centro.
- La inadmisión de su hijo en los tres centros escolares que solicitaron, en Tudela.
- La imposibilidad de que su hija continúe cursando sus estudios en Hendaya por decisión de los órganos administrativos franceses.

D) En relación con la atención al alumnado con necesidades educativas especiales:

- Las dificultades de los alumnos que han cursado educación secundaria con diversificaciones curriculares para acceder al ciclo de formación profesional de grado medio, por tenerse, a juicio de la autora de la queja, diferentes criterios de evaluación.
- La falta de información por el centro escolar a la madre de una alumna sobre un cambio del diagnóstico psicopedagógico y la inclusión de su hija en una unidad de currículo especial.
- La falta de asignación por el Departamento de Educación de un educador que ayude a su hija, quien tiene reconocido un grado de discapacidad del 52% y acude al colegio público de Sarriguren.

E) En relación con el Bachiller y la Formación Profesional:

- La inadmisión del alumnado de los valles pirenaicos en el IES Iturrama de Pamplona y la discriminación que padece dicho alumnado en el procedimiento de admisión, por razón de su lugar de residencia.
- La supresión de un ciclo formativo de grado superior en la Escuela de Arte de Corella la víspera de comenzar las clases, sin previo aviso a las familias afectadas (2 quejas).
- La posición en la lista de espera de los alumnos que cursan estudios en el modelo D, en el listado provisional de alumnos admitidos en un programa

de intercambio recíproco con Francia, por la negativa para que el alumnado francés asista a centros que exclusivamente impartan el modelo D.

- La solicitud de que las personas empadronadas en Navarra tengan prioridad en el acceso a las plazas de ciclos formativos, en la modalidad “on line”.
- La inadmisión de su hija, residente en Lumbier, en el IES Iturrama de Pamplona.
- La admisión de alumnado mayor de edad en la misma clase que su hijo, menor de edad, en un ciclo de Formación Básica.
- La pérdida del derecho de adjudicación de una plaza en un ciclo formativo superior, por haber seguido las indicaciones del Departamento de Educación y haberse matriculado en un curso preparatorio.
- La realización de un examen ordinario de bachiller de la asignatura de filosofía fuera del horario escolar.
- La vulneración de los derechos de imagen y al honor de los alumnos menores de edad del instituto público Iturrama de Pamplona, que han sido grabados y difundidos, sin autorización del centro o de sus padres, por una cadena de televisión privada de ámbito nacional.

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

- La falta de modelo D en las localidades de Noáin y Berriáin, donde residen, y la denegación de financiación del servicio de transporte escolar al centro público más cercano a sus domicilios que imparte dicho modelo lingüístico.
- La falta de ayuda económica por los Ayuntamientos de Ansoáin y Pamplona y el Departamento de Educación, para sufragar el comedor de sus hijos, por no estar estos escolarizados en el centro público que les corresponde y no acreditarse una situación socioeconómica desfavorecida.
- La falta de financiación del servicio de transporte escolar y ayuda al comedor a los alumnos que residen en la parte alta de Etxauri y acuden al

colegio público Catalina de Foix de Zizur Mayor, por ser el centro más cercano que imparte el programa PAI (2 quejas).

G) En relación con las enseñanzas universitarias:

- La denegación por la Universidad Pública de Navarra de su solicitud de continuación de estudios, a pesar de que únicamente le restan cinco asignaturas para finalizar y de que el plan de estudios que está realizando está en proceso de extinción.
- Las exacciones que debe abonar a la Universidad Pública de Navarra para obtener el título de Grado de Trabajo Social, por conversión de la diplomatura, por exigirle unas determinadas cantidades en concepto de “reconocimiento” de los créditos ya cursados y pagados en su día (2 quejas).
- La desestimación por la Universidad Pública de Navarra de una solicitud de matrícula como estudiante a tiempo reducido.
- Las dificultades para contactar de manera telefónica con la sede central de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en Madrid.
- La falta de validez de un documento expedido por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), al entender que no hay concordancia entre las firmas de la Secretaria.
- La negativa de la Universidad de Salamanca a devolverle las cantidades abonadas en concepto de matrícula de un máster, ante la imposibilidad de acudir a las clases por enfermedad sobrevenida.
- La imposibilidad de homologar en España un título de licenciada en Turismo, obtenido en la Universidad de San Petesburgo, por estar la homologación condicionada a la superación de la asignatura de contabilidad, y por denegar varias universidades españolas la matriculación en dicha asignatura al no impartirse ya la diplomatura de Turismo.

- La pérdida del expediente académico correspondiente a los estudios que cursó en la Escuela de Turismo de Navarra, posteriormente desaparecida, y la imposibilidad de poder obtener un certificado que acredite tales estudios.

H) En relación con las becas:

- La denegación, por el Departamento de Educación y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de becas a su hija, para estudios postobligatorios no universitarios, por no estar matriculada en el curso siguiente y por exceso de patrimonio.
- La denegación, por el Departamento de Educación, de una beca a su hijo para estudios universitarios, por haber denegado el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte la beca que se le solicitó por “no identificación económica de las Agencias Tributarias”.
- La denegación, por el Departamento de Educación, de una beca de residencia para su hijo, que, de lunes a viernes, se encuentra interno en el centro de educación especial Isterria.
- El desacuerdo con determinados requisitos de las bases reguladoras de “Becas Navarra. Prácticas Internacionales. Formación en prácticas en países extracomunitarios”, convocadas por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por excluir, por razón de edad, a aquellos estudiantes que no pudieron participar en la anterior, a aquellos que siguen formándose y a aquellos que están empleados en trabajos no relacionados con los estudios universitarios.
- La falta de convocatoria en los últimos años por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de las “Becas Navarra Master”, cuya finalidad es financiar la realización de un máster en centros de excelencia en el extranjero, a fin de que los beneficiarios aporten posteriormente a Navarra esta formación y talento adquirido.

- La concesión de una beca de estudios universitarios para su hija por el Ministerio de Educación, y el temor a que Gobierno de Navarra se la retire por tener una deuda pendiente con la Hacienda Tributaria de Navarra.
- El desacuerdo con el recargo girado por la Agencia Tributaria, por la devolución de una beca, por no habersele notificado la deuda al domicilio correcto.

I) En relación con los idiomas:

- Las irregularidades en la adjudicación de una plaza de un curso de verano de inglés, nivel intermedio, en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.
- La denegación por la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona a su hija, que está cursando el programa Erasmus en Lisboa, de un cambio de fecha para realizar una prueba oral de la convocatoria extraordinaria de inglés, nivel C.
- El desacuerdo con la corrección de un examen de inglés, nivel C1, realizada por la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona.

J) En relación con la música:

- La falta de convocatoria, desde hace más de diez años, de pruebas de acceso a la docencia en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, que, a juicio de los alumnos, afecta a la calidad de la enseñanza que reciben.
- Las diferentes tarifas exigidas por el Ayuntamiento de Puente la Reina en la escuela municipal de música, entre vecinos y no vecinos.
- La retirada de una subvención que el Ayuntamiento de Berrioplano otorgaba al Ayuntamiento de Berriozar para que sus vecinos pudiesen acudir a la escuela de música.
- El requisito de llevar un año empadronado en la localidad de Berriozar, para poder acceder a la escuela de música.

K) En relación con la convivencia escolar:

- La disconformidad con la sanción y la expulsión del centro durante cinco días impuesta a su hijo, en el instituto de Mendavia, por imputarle una conducta perjudicial para la convivencia.
- La posible situación de acoso escolar a su hijo, de ocho años de edad.
- El trato inadecuado de un profesor a un alumno, que se quedó llorando.

2.9.8. Energía.

Durante el año 2014 se presentaron **cinco** quejas relacionadas con la energía. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- El cambio por el Gobierno de España de la normativa estatal, con efectos retroactivos, en las primas de pago a la producción de energía eléctrica mediante placas solares (2 quejas).
- La denegación, por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de las solicitudes de ayudas a inversiones en energías renovables, por causa de falta de crédito presupuestario.
- Los fallos técnicos habidos en el procedimiento de certificación energética por vía telemática del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.
- La denegación por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de una ayuda a la inversión empresarial para realizar una instalación fotovoltaica en la cubierta de un edificio, por falta de crédito presupuestario.

2.9.9. Euskera.

Durante el año 2014 se presentaron **285** quejas relacionadas con el euskera.

Del total de quejas, 242 han sido presentadas por particulares y 43 por la Fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia.

La mayor parte de las quejas se centra en la zona vascófona (240), seguida de la zona mixta (44) y de la zona no vascófona (1).

Por Administraciones públicas, 258 quejas tienen por destinataria a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, dirigidas al:

-Departamento de Salud: 239 quejas, fundamentalmente en la zona vascofona, por no haber establecido como requisito el conocimiento preceptivo de euskera para un puesto de trabajo de enfermera en el centro de salud ubicado en el municipio de Basaburua.

-Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo: 5 quejas.

-Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 5 quejas.

-Departamento de Educación: 3 quejas.

-Departamento de Fomento: 2 quejas.

-Departamento de Cultura 2 quejas.

-Desarrollo Rural: una queja.

-Departamento de Políticas Sociales: una queja.

Otras 22 quejas se dirigieron al Ayuntamiento de Pamplona, fundamentalmente por rotular solo en castellano, por la imposibilidad de mantener relaciones orales con los servicios municipales solo en euskera y, por editar folletos e impresos únicamente en castellano.

También se presentó una queja por la no utilización del euskera en la zona vascofona, dirigida al ayuntamiento de Arakil y a la Mancomunidad de la Sakana.

Otras quejas se presentaron frente a los Ayuntamientos de Barañáin y Burlada por el incumplimiento de la Ordenanza del Vasconce, en cuanto a la posibilidad de mantener relaciones orales en euskera y la no utilización del euskera en impresos y rotulaciones.

Entre los hechos sobre los que versaron las quejas presentadas, destacan los siguientes:

- El caso citado de la no exigencia del requisito de euskera para desempeñar el puesto del trabajo de enfermera en un centro de salud ubicado en Basuburua, en la zona vascófona (230 quejas).
- La rotulación de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos únicamente en castellano (14 quejas).
- La imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública, cuando lo solicitan los ciudadanos (13 quejas).
- La edición de impresos, folletos y material divulgativo por distintas Administraciones públicas, únicamente en castellano (12 quejas).
- La imposibilidad de prestar servicios en euskera por las Administraciones públicas a los ciudadanos que demandan ser tratados y contestados en esta lengua (12 quejas).
- La insuficiencia de plazas públicas en euskera y su desigual distribución en las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona.
- La exigencia de conocimientos de euskera con nivel B para cubrir una plaza de conserje en el IESO de Berriozar, al figurar el euskera únicamente como mérito para dicha plaza en la plantilla orgánica.
- La inadmisión de su hijo en un campamento de verano en euskera organizado por el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, por estar cursando la escolarización en el modelo A.
- El hecho de que el servicio de orientación de los alumnos del modelo D del instituto de Zizur no siempre se preste en euskera, y de que las reuniones que llevan a cabo los orientadores y profesores se realicen en castellano, ya que uno de los orientadores no tiene conocimientos de euskera.

2.9.10. Extranjería.

Durante el año 2014 se presentaron **16** quejas relacionadas con la materia de extranjería.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La demora de la Dirección General de los Registros y del Notariado en resolver las solicitudes de nacionalidad española (6 quejas).
- La demora de la embajada española en la República Democrática del Congo en tramitar los pasaportes (2 quejas).
- La denegación, por la Dirección General de los Registros y del Notariado, de una solicitud de concesión de la nacionalidad española por razón de residencia, por no acreditarse buena conducta cívica, al haber presentado un certificado de antecedentes penales caducado (2 quejas).
- La denegación de la nacionalidad española, por razón de residencia, por no llevar diez años de residencia legal en España y la demora de la Dirección General de los Registros y del Notariado en resolver el recurso presentado frente a dicha denegación.
- La denegación, por el Consulado General de España en Casablanca (Marruecos), de la solicitud de visado de residencia por reagrupación familiar de su cónyuge, por dudar de la veracidad de los motivos alegados para solicitar el visado, considerando el Consulado que tiene un fin migratorio y no de reagrupación.
- La denegación, por el Consulado General de España en La Habana (Cuba), del visado de reagrupación familiar en régimen comunitario solicitado por su madre, al no considerar demostrado que viva a cargo de sus familiares comunitarios.
- La dilación de la Dirección General de los Registros y del Notariado en resolver una solicitud de nacionalidad española por carta de naturaleza.

- La denegación, por el Consulado General de España en Nador (Marruecos), del visado de reagrupación familiar, por considerar que no existe una relación estable entre los cónyuges.
- La exclusión, por la Administración del Estado, de la percepción de la prestación por desempleo a los Médicos Internos Residentes (MIR) extracomunitarios.

2.9.11. Función pública.

Como se ha señalado en el epígrafe 2.1.1, bajo la denominación de “función pública” se incluye el conjunto de quejas presentadas por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

En esta materia, se presentaron **133** quejas, y los principales motivos que dieron lugar a las mismas fueron los siguientes:

A) Derechos y deberes de los funcionarios:

- La falta de negociación colectiva, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de la modificación de la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.
- El desacuerdo con la Resolución 7/2014, de 2 de enero, de Director General de Función Pública, por la que se dictan instrucciones para el reingreso del personal laboral a tiempo parcial de funcionarios al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos tras una excedencia voluntaria sin reserva de plaza (2 quejas).
- La falta de dotación de prendas de seguridad adecuadas al personal que conduce motocicletas y que presta servicio en el Área de Tráfico y Seguridad Vial de Cuerpo de la Policía Foral de Navarra.

- La captación de imágenes a los funcionarios de la Policía Foral que prestan su servicio en el control de accesos de la Comisaría Central de la Policía Foral de Navarra, mediante un sistema de circuito cerrado de televisión.
- La disconformidad de los bomberos con la decisión del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de implantar un servicio de ambulancia en el Parque de Bomberos de Trinitarios de Navarra que tendrá que ser prestado por ellos mismos, careciendo de los conocimientos sanitarios necesarios.
- La falta de contestación del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a un recurso de alzada interpuesto frente a una resolución por la que se le deniega la concesión de una licencia retribuida para el cuidado de hijo.
- El desacuerdo con el artículo 64 de los nuevos estatutos del organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra, que atribuye a las unidades directivas la elaboración de un plan anual de vacaciones del personal dependiente de su unidad, con anterioridad al 15 de mayo de cada año.
- La denegación, por el Departamento de Educación, de una solicitud de ampliación de una licencia retribuida por parto, por haberse prolongado la estancia hospitalaria de la madre.
- Las condiciones impuestas por el Departamento de Educación en el disfrute de la reducción de jornada por cuidado de hijos, al habersele denegado la solicitud de aplicar la reducción a las dos tardes que tiene asignadas su puesto de trabajo en el Conservatorio Profesional "Pablo Sarasate".
- La decisión del Departamento de Educación de dar por finalizada una comisión de servicios que tenía concedida, al haber solicitado una excedencia especial por cuidado de hijo.
- La disconformidad de una técnico de la Administración pública, rama jurídica, al servicio del Departamento de Educación, con determinadas actuaciones que realizan sus superiores con respecto a su trabajo, así

como la disconformidad con la eliminación de los informes jurídicos que realiza.

- La falta de renovación por el Departamento de Educación de una comisión de servicios, así como la falta de depuración de responsabilidades ante actuaciones administrativas de la Administración educativa con indicios, a juicio de la autora de la queja, de abuso de poder.
- La disconformidad de una persona contratada laboral con el Departamento de Educación por haberle descontado este como días de vacaciones los disfrutados durante el periodo de Navidad.
- El desacuerdo con el artículo 22.9 del Decreto Foral 225/1998, de 6 de julio, que regula la jornada y horario del profesorado en centros docentes públicos, por considerarlo discriminatorio para los jefes de Departamento mayores de 58 años.
- El desacuerdo de una profesora de secundaria del IES “Padre Moret” con el horario establecido por el director del centro, por cuanto no le permite compaginar su labor docente con las funciones de presidencia de un Concejo, como venía ejerciendo con anterioridad al cambio de director.
- La privación a una cuidadora adscrita al Departamento de Educación de la facultad de hacer uso del comedor escolar de forma gratuita, tras veintiocho años en que ha venido manteniéndose tal uso con conocimiento de la Administración.
- La denegación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de una comisión de servicios a una telefonista de 55 años de edad que trabaja en Estella y quien, por motivos de su situación personal, familiar y de salud, desea trabajar en Pamplona.
- La disconformidad con el modo de cuantificar el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea los derechos de vacaciones y de asuntos propios, por tomar en consideración las horas de trabajo y no el periodo de duración del contrato.

- La denegación, por el Departamento de Salud, de una solicitud de reducción de jornada, por tener suscrito la solicitante un contrato a tiempo parcial.
- La falta de entrega por el Departamento de Salud del expediente académico completo referido al periodo que cursó como Médico Interno Residente (MIR).
- La disconformidad con las tareas asignadas y añadidas por el Departamento de Políticas Sociales a las de su puesto de trabajo de telefonista en la residencia Santo Domingo de Estella sin percibir por ello compensación alguna.
- El desacuerdo de un Policía Local con la denegación del Ayuntamiento de Barañáin a su solicitud de adaptación de unas pruebas físicas atendiendo a la patología que padece en las rodillas, a efectos del reconocimiento del derecho a compensación horaria.
- La denegación, de forma verbal, por el Ayuntamiento de Burlada a reconocerle el disfrute de los días de vacaciones correspondientes a dos contratos suscritos con el mismo.
- El requerimiento efectuado por el Ayuntamiento de Cascante para que acredite que la otra progenitora trabaja, a efectos de poder disfrutar de un permiso retribuido por lactancia de hijo menor de doce meses.
- La denegación, de forma verbal, por el Ayuntamiento de Milagro, de las vacaciones no disfrutadas por el personal laboral, tras un periodo de incapacidad laboral transitoria.
- La disconformidad de dos alguaciles del Ayuntamiento de Murchante con la orden realizada de forma verbal por el Alcalde de dicha localidad, relativa a la realización por escrito de las denuncias que formulen en materia de tráfico (2 quejas).
- La denegación del Ayuntamiento de Pamplona a una solicitud de excedencia voluntaria de una persona con contrato administrativo.

- El cambio del sistema de generación de informes de las intervenciones que realizan los agentes de la Policía Municipal de Pamplona, a través de un sistema informático, que puede producir indefensión, por, cuanto a veces, el agente no puede quedarse con una copia o resguardo.
- La desestimación, por el Ayuntamiento de Tudela, de una solicitud de renuncia como miembro del tribunal calificador de un proceso selectivo.
- El desacuerdo de un trabajador de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona cuyos reconocimientos médicos anuales está adjudicados a la sociedad de prevención ASEPEYO, y el seguimiento se realiza en la Clínica San Miguel, con la exigencia por parte de la mencionada Clínica, previamente a realizar las pruebas médicas, de la firma de un documento en el que se incluye la siguiente frase: *“el abajo firmante se declara responsable de los gastos presentes y futuros ocasionados en esta clínica y que no sean cubiertos y pagados por su compañía”*.
- El desacuerdo de un Guardia Civil con una sentencia judicial que ordena el desalojo de la vivienda que venía disfrutando en el cuartel de Elizondo, tras su retiro del cuerpo por baja por enfermedad.

B) Retribuciones de los empleados públicos:

- La supresión de la paga extraordinaria correspondiente al mes de diciembre de 2012, así como de la parte correspondiente a los días de devengo de la misma, anteriores a la fecha de entrada en vigor del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la competitividad, norma que estableció tal supresión.
- La disconformidad con la disminución salarial de los empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en situaciones de incapacidad temporal.

- La discriminación que está sufriendo el personal laboral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, respecto al personal funcionario, en cuanto a las retribuciones.
- El no reconocimiento del complemento retributivo de antigüedad al personal contratado al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.
- El trato discriminatorio dado al personal contratado administrativo, en comparación con el personal funcionario, en cuanto a la percepción de la retribución por grado.
- La menor retribución que percibe el personal estatutario en comparación con otros empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en el mismo puesto de trabajo.
- La desestimación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de una solicitud de reconocimiento de los servicios prestados como Jefe del Grupo de la Policía Judicial de Tudela como Subinspector, y del devengo correspondiente a los periodos establecidos.
- La demora del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior en resolver un recurso de alzada frente a una resolución por la que se desestima la solicitud de ascenso al nivel III de la carrera profesional.
- La disconformidad con la desestimación, por silencio administrativo, del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, de una solicitud de abono realizada por el heredero de una funcionaria fallecida, de los días de vacaciones no disfrutados por esta, al haber permanecido la funcionaria en situación de incapacidad temporal.
- La falta de percepción del adelanto de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2014, tras haber permanecido en situación de excedencia especial por cuidado de hijo.
- El no reconocimiento de las retribuciones correspondientes a grado y ayuda familiar al profesorado contratado administrativo del Departamento de Educación.

- La discriminación que sufre el personal contratado administrativo en cuanto a las retribuciones en concepto de ayuda familiar, en comparación con los funcionarios docentes del Departamento de Educación.
- La limitación a un año de los efectos retroactivos en el reconocimiento, por el Departamento de Educación, del derecho a la ayuda familiar.
- La falta de respuesta a una solicitud de reconocimiento de la retribución salarial por antigüedad (trienios) al profesorado de religión con contrato temporal.
- La falta de pago por el Departamento de Educación de los servicios prestados como profesora de religión, por considerar el Departamento que había expirado el contrato suscrito.
- La falta de abono por el Departamento de Educación en el finiquito de su contrato de las vacaciones y días de asuntos propios no disfrutados.
- El desacuerdo con la nómina abonada por el Departamento de Educación en el mes de diciembre de 2013, por no computar todos los días que trabajó, antes de proceder a la renuncia del puesto de trabajo.
- El desacuerdo de varios funcionarios que prestan servicios en la unidad de rehabilitación del Hospital Reina Sofía de Tudela (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) con la percepción de un 1% en concepto de “especial riesgo”, por estar adscritos formal y orgánicamente a la unidad de enfermería, en lugar del 2% que les correspondería de estar adscritos a la unidad en que realmente prestan sus servicios (12 quejas).
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Salud del derecho al complemento de especial riesgo por exposición a riesgos biológicos, durante un determinado periodo de tiempo que trabajó como auxiliar de enfermería en la unidad de enfermería de Neonatología.
- La falta de abono de la carrera profesional al personal facultativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- La falta de abono de la carrera profesional al personal diplomado sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- El retraso del Departamento de Salud en el abono de la nómina correspondiente al mes de julio a una trabajadora del Complejo Hospitalario de Navarra.
- El descuento por el Departamento de Salud del complemento especial de riesgo en la nómina correspondiente al mes de octubre sin ninguna notificación previa.
- La liquidación practicada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con ocasión de la extinción de su contrato, por el impago de horas de vacaciones devengadas y no disfrutadas por razón de enfermedad.
- El exceso de jornada laboral normal por la acumulación de contratos suscritos con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La liquidación realizada, por el Ayuntamiento de Ansoáin, en el finiquito de jubilación, al no contemplar las cantidades correspondientes a las vacaciones no disfrutadas durante el periodo que estuvo en situación de incapacidad laboral transitoria.
- La falta de abono, por el Ayuntamiento de Barañáin a un policía local, de los gastos derivados del mantenimiento de las condiciones físicas durante el tiempo en que tenía la condición de funcionario en prácticas.
- La falta de abono, por el Ayuntamiento de Barañáin a un policía local, de las retribuciones correspondientes a compensaciones por día festivo o nocturno, durante el tiempo en que tenía la condición de funcionario en prácticas.
- La no percepción de determinados conceptos retributivos como Jefe de la Policía Local del Ayuntamiento de Burlada.

- La disconformidad con la calificación y retribución del puesto de trabajo de auxiliar de Ludoteca del Ayuntamiento del Valle de Egüés, por no contemplarse las funciones que realiza como auxiliar de biblioteca.
- Las funciones que realiza en su puesto de trabajo y que no se ajustan a las del puesto de alguacil, conforma al contrato laboral suscrito con el Ayuntamiento de Lumbier, y la falta de pago de los complementos salariales que le corresponden.
- La falta de retribución como auxiliar de agente municipal de Milagro, a pesar de venir desempeñando dichas funciones desde el año 2008.
- La no asignación un complemento salarial por el Ayuntamiento de Murchante que retribuya el incremento de las funciones asignadas.
- La tramitación, por el Ayuntamiento de Pamplona, de un procedimiento de revisión de oficio para la anulación del pago de un complemento salarial.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Puente la Reina a una solicitud de documentación de un expediente administrativo sobre determinadas cuestiones del personal municipal.
- La falta de ejecución por parte del Ayuntamiento de Tudela de una resolución de Tribunal Administrativo de Navarra, por la que se estima el recurso de alzada interpuesto contra la plantilla orgánica del año 2013, por la supresión del complemento de prolongación de jornada.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Tudela, de las horas extraordinarias realizadas por el personal de la brigada municipal de obras durante las fiestas patronales de Santa Ana.
- La falta de liquidación por el Ayuntamiento de Tudela del finiquito de jubilación, en el que se contemple, entre otras cuestiones, las cantidades correspondientes a las vacaciones no disfrutadas durante el periodo que ha permanecido en situación de incapacidad laboral transitoria.

- La falta de respuesta, por el Ayuntamiento de Tudela, a una solicitud de ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra referente a la plantilla orgánica del año 2013.
- La anulación de la aprobación inicial de la plantilla orgánica del año 2014 de la Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar, sin seguir el procedimiento legalmente, establecido ni garantizar el trámite de audiencia.
- La supresión de las pagas extraordinarias a un profesor asociado de la Universidad Pública de Navarra mediante contrato laboral, a raíz de una modificación del convenio colectivo de dicha Universidad.
- La falta de notificación personal a un funcionario público del reconocimiento de sus trienios.

C) Provisión de puestos de trabajo:

- La posible vulneración del principio de publicidad en la convocatoria, para la provisión mediante concurso de traslado de 58 vacantes de puestos de trabajo de nivel E, al servicio de Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.
- La no valoración de los servicios prestados como funcionarios interinos en la convocatoria efectuada por el Director General de Función Pública para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Grado Medio en Formación y Empleo en situación de servicios especiales para la formación, en orden a la cobertura de las necesidades que se produzcan en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, excluidos los dependientes del Departamento de Salud.
- El hecho de no computarse el tiempo de excedencia por cuidado de hijo, a efectos de acceso a la situación de servicios especiales para la formación, del desempeño temporal de un puesto de trabajo de Psicólogo, en la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, excluidos los dependientes del Departamento de Salud.

- La no inclusión en las listas provisionales de aspirantes para el desempeño del puesto de trabajo de Psicólogo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Administración núcleo), por pertenecer la aspirante al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- La disconformidad de un grupo de docentes de inglés de educación primaria con el Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril, en referencia a la gestión de las listas de contratación para impartir clases en inglés, por cuanto los aspirantes incluidos en las listas generales y con menor cualificación en inglés tienen prioridad sobre los docentes de la especialidad de inglés aprobados sin plaza en las oposiciones (2 quejas).
- La imposibilidad de subsanar la solicitud de admisión a la convocatoria de concurso de un puestos de trabajo del nivel E que implican manejo de cargas, realizada por el Departamento de Educación, por no haberse manifestado en dicha solicitud la voluntad de someterse a un reconocimiento médico.
- La imposibilidad de unas celadoras de promocionar a la categoría de auxiliar administrativo por estar adscritas al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (2 quejas).
- La falta de consulta a los sindicatos y la posible falta de transparencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en la elección de plazas derivadas de la unificación y puesta en funcionamiento del nuevo Servicio de Urgencias.
- La promoción interna como forma preferente en la contratación temporal en puestos de Trabajo Social en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, así como la falta de criterio unánime en relación con el acceso a contratos de formación en todos los ámbitos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- La posible vulneración del derecho a la promoción profesional del personal auxiliar administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por la falta de convocatoria, en los últimos siete años, de pruebas selectivas para su encuadramiento en un nivel superior.
- La denegación, por el Departamento de Educación, de una solicitud para que, por motivos de enfermedad, le oferten puestos de trabajo cercanos a su domicilio.
- La denegación, por el Departamento de Educación, de una petición para que se corrija el error informático que cometió la autora de la queja en la solicitud que presentó para participar en el concurso de traslados del Cuerpo de Maestros.
- El desacuerdo con la resolución del Departamento de Educación por la que se le desplaza, por falta de carga lectiva, de un centro de educación secundaria a un centro de educación primaria.
- El no reconocimiento por el Departamento de Educación de la responsabilidad patrimonial por un irregular procedimiento en el llamamiento a los aspirantes a la contratación temporal en la especialidad de pedagogía terapéutica.
- La exclusión por el Departamento de Educación de la relación provisional de aspirantes a las listas generales de las especialidades de Educación Infantil y Educación Primaria, a pesar de cumplir con todos los requisitos de experiencia y contratación previa.
- El desacuerdo con la convocatoria de movilidad interna definitiva de una plaza vacante de Inspector de Salud Pública (veterinario)(2 quejas).
- El desacuerdo con la adscripción por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de un auxiliar de enfermería en un servicio de rehabilitación, al haberse producido una vacante por jubilación de una enfermera.

- El nombramiento por el Departamento de Salud de una persona contratada administrativa como directora de la zona básica de Burguete, sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- La imposibilidad de renunciar al puesto de conserje, a pesar de tener reconocido un grado del 33% de discapacidad por las dolencias que padece, sin ser excluido de la lista de contratación, así como la falta de elaboración de listas independientes de contratación para cada zona geográfica.
- La inexecución, por el Ayuntamiento de Berrioplano, de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra estimatoria de un recurso de alzada, referido a la convocatoria de los procesos de provisión de las plazas incluidas en la oferta de empleo del año 2011.
- La calificación como laboral y no como funcionarial en la plantilla orgánica, del Ayuntamiento de Egüés de un puesto de trabajo de oficial administrativo en el área de Intervención.
- La cláusula establecida en la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna y por sistema de concurso de ascenso de categoría, de una plaza de Cabo de la Policía Local de Tudela, por valorar únicamente aquellos méritos que exclusivamente guarden relación directa con la función de Cabo.
- La desvinculación como profesor encargado de una tutoría con el centro de la UNED de Tudela.

D) Derechos pasivos:

- La desestimación, por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a una solicitud del reconocimiento del derecho a percibir una pensión de orfandad como huérfana de un empleado municipal.
- La falta de contestación del Departamento de Salud a una solicitud de regularización de las cotizaciones a las Seguridad Social por los servicios prestados.

- La falta de información a un funcionario del Ayuntamiento de Tudela acerca de la tramitación de su expediente de incapacidad permanente total con la compañía aseguradora del Ayuntamiento.

E) Régimen disciplinario:

- La falta de resolución, por el Departamento de Salud, de un expediente disciplinario incoado a un funcionario auxiliar de enfermería.
- La no contestación, por el Ayuntamiento de Barañáin, a un escrito relativo al comportamiento inadecuado de un compañero, agente de la Policía Local.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Cabanillas, del derecho de acceso a dos funcionarios del Ayuntamiento a varios informes emitidos por el Secretario Municipal y dirigidos al Alcalde en los que se hacía referencia a ellos y a su ejercicio profesional.

2.9.12. Funcionamiento de las entidades locales.

Durante el año 2014 se presentaron **36** quejas relacionadas con el funcionamiento de las entidades locales:

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La insuficiente labor investigadora del Ayuntamiento de Artazu en la defensa y recuperación de sus bienes comunales y de su patrimonio.
- La falta de información acerca del funcionamiento y de la gestión del único establecimiento de hostelería en Barillas, cuya propiedad parece ser municipal.
- La falta de información, por el Ayuntamiento de Burlada, a la sociedad que regenta el bar de la Casa de Cultura, de las actividades que se van a desarrollar en la misma para poder dar un mejor servicio.
- La imposición de varias sanciones por el Ayuntamiento de Cintruénigo, que, a juicio del autor de la queja, reflejan una actitud persecutoria por parte de dicha entidad local hacia su persona.

- La inactividad y demora del Ayuntamiento de la Cencea de Cizur y el Concejo de Gazólaz en la resolución de una solicitud de modificación catastral.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Estella-Lizarra a unas peticiones relativas a la titularidad del panteón que tiene su familia en el cementerio.
- La tardanza del Ayuntamiento de Estella-Lizarra en facilitarle una copia de dos expedientes, la falta de entrega de un justificante de su comparecencia y la posibilidad de que se suspenda el plazo para interponer un recurso desde que se solicita una copia del expediente.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Funes a una instancia presentada.
- La emisión de una certificación de datos sobre el endeudamiento del Ayuntamiento de Funes y la difusión posterior de informaciones que divergen del contenido de dicha certificación.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Garínoáin, a varias instancias relativas a las obras de reforma de la casa consistorial.
- La inactividad del Ayuntamiento de Garínoain ante una situación de riesgo e inseguridad en el edificio de la casa consistorial y sede de la escuela de música.
- El acuerdo adoptado para la elección del Juez de Paz en el municipio de Genevilla, al ser una de las candidatas cónyuge del Alcalde y al no haberse abstenido este en la votación.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Mendavia, a una asociación de vecinos, de su solicitud de remisión de las convocatorias de sesiones públicas de todos los órganos colegiados de la entidad local.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Olite, a un escrito relativo a la mala atención y desconsideración hacia su persona por parte del

Secretario de la Corporación, quien en una conversación telefónica le colgó el teléfono.

- La denegación de una solicitud de consulta de los libros de actas del Pleno del Ayuntamiento de Olite.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Pamplona, de la solicitud de empadronamiento por no aportar el pasaporte en vigor.
- La imposibilidad de dar de baja en el padrón municipal del Ayuntamiento de Pamplona a tres personas que figuran inscritas en su domicilio, a pesar de que ya no residen en el mismo, por exigirle la firma de dos vecinos que testifiquen que dichas personas ya no residen allí.
- El desacuerdo con el empadronamiento de su hija, menor de edad, en Pamplona, realizado por el Ayuntamiento de Pamplona a instancias de la madre.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Urdazubi/Urdaiz, a una solicitud de acreditación de los acuerdos de aprobación de las cuentas anuales de una sociedad municipal.
- Los incumplimientos del Ayuntamiento de Urdazubi/Urdaiz en relación al presupuesto, la cuenta general, y la contratación administrativa, así como de las recomendaciones de la Cámara de Comptos.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Uterga, de la solicitud de baja de su ex pareja en el padrón municipal.
- La negativa del Ayuntamiento de Villatuerta a suministrarle información sobre los datos de endeudamiento del citado Ayuntamiento.
- La falta de contestación de un Ayuntamiento a una instancia presentada.
- La negativa de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a autorizar una campaña de publicidad en autobuses y marquesinas relativa a la

iniciativa legislativa popular para la aprobación de una ley foral de regulación de clubes de cannabis (2 quejas).

- La falta de publicación, por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, en el tablón de anuncios, de las convocatorias de asamblea general, así como del resumen de los acuerdos aprobados.
- La aprobación, por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, de dos modificaciones presupuestarias en una asamblea, sin que estuvieran incluidas en el orden del día de la misma.
- La falta de remisión, por la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, del acuerdo de aprobación inicial de la plantilla orgánica.
- Las dificultades que tienen varios miembros del Concejo de Ardanaz (Izagaondo) para acceder a determinada documentación.
- La falta de exposición pública de la aprobación inicial de la Cuenta General de 2013 por el Concejo de Arlegui.
- El desacuerdo con las actuaciones de la Presidenta del Concejo de Arlegui, en relación a un recurso de amparo presentado ante el Tribunal Constitucional en nombre del Concejo de Arlegui.
- La disconformidad con la actuación de la Presidenta del Concejo de Arlegui, en una sesión ordinaria, por mantener que la autora de la queja no había asistido, ni justificado su ausencia a otra sesión, por denegarle la palabra y por no consentir que pudiera examinar el expediente de dicha sesión.
- La falta de convocatorias de la Junta del Concejo de Azanza desde el mes de julio del año 2013.
- La falta de contestación, por el Concejo de Errotz, a una solicitud de determinadas actas y las discrepancias que mantiene con el Concejo respecto a la titularidad de unas parcelas.

- La denegación presunta, por el Concejo de Murugarren, de una solicitud de copias de documentos.
- La disconformidad con el trato dispensado por el personal de Tribunal Administrativo de Navarra, la inadmisión del otorgamiento de representación a otra persona y la negativa a la identificación de las personas que atendieron a su representante, a pesar de haberlo requerido previamente.

2.9.13. Hacienda.

Durante el año 2014 se presentaron **47** quejas relacionadas con Hacienda.

Los principales hechos que motivaron las quejas de hacienda fueron los siguientes:

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

- La imposibilidad de obtener una cita en los servicios de la Hacienda Tributaria de Navarra para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- El diferente trato fiscal en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas a los pensionistas del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI), por cuanto únicamente se prevé una deducción fiscal circunscrita a los beneficiarios de pensiones de viudedad del citado régimen de protección social.
- El retraso de la Hacienda Tributaria de Navarra en la devolución de un ingreso indebidamente abonado en concepto del Impuesto sobre Renta de las Personas Físicas.
- El desacuerdo con que la normativa tributaria foral no contemple, a diferencia de la estatal, como deducibles, las aportaciones a un Convenio Especial con la Seguridad Social, a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- El desacuerdo con las cantidades que debe abonar en concepto del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, tras el cierre de un negocio.

- El retraso de la Hacienda Tributaria de Navarra en remitirle la propuesta de su declaración de la renta como no residente en Navarra.
- La liquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas correspondientes a los ejercicios 2010, 2011, 2012 y 2013, así como los recargos e intereses aplicados por la Hacienda Tributaria de Navarra.
- La liquidación provisional del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2011 que le ha remitido la Hacienda Tributaria de Navarra, por la que se ha incrementado la cuota del impuesto, debido a la pérdida del derecho a la deducción procedente de aportaciones a una cuenta vivienda.
- Las diligencias de embargo remitidas por la Hacienda Tributaria de Navarra relativas a la anulación de sus declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de los ejercicios 2008, 2009, 2010 y 2011, por residir durante dichos años fuera de Navarra (2 quejas).
- La incoación de un expediente sancionador por la Hacienda Tributaria de Navarra, derivado de la falta de ingreso, dentro del periodo reglamentario, de la deuda tributaria por el IRPF de 2011.
- La reclamación por la Hacienda Tributaria de Navarra de las cantidades deducidas de su cuenta vivienda con intereses de demora, por no haber procedido a la compra de una vivienda en el tiempo reglamentado.
- La subida del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en productos sanitarios, que perjudica seriamente a pacientes crónicos y dependientes.
- La disconformidad con una liquidación provisional del Impuesto sobre el Valor Añadido, correspondiente a dos meses en los que había condonado al inquilino el abono de la renta de su local comercial.
- La inactividad de la Hacienda Tributaria de Navarra en la regularización de una facturación indebida por parte de la otra parte contractual en el Impuesto sobre el Valor Añadido.

- La excesiva valoración de un inmueble realizada por la Hacienda Tributaria de Navarra, a efectos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- La exigencia de la Hacienda Tributaria de Navarra de un recargo del 20%, derivado de un ingreso que realizó dicho organismo de forma indebida en la cuenta de una persona que dejó de ser residente en Navarra.
- La excesiva valoración de un inmueble realizada por la Hacienda Tributaria de Navarra, a efectos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- La disconformidad con un procedimiento de inspección seguido por la Hacienda Tributaria de Navarra, que dio lugar a la práctica de liquidaciones e imposición de sanciones por infracciones tributarias graves, en relación con el Impuesto de Sociedades y el Impuesto sobre el Valor Añadido.
- La demora de la Hacienda Tributaria de Navarra en resolver una reclamación económica, por el perjuicio que le ha supuesto un proceso de inspección y los sucesivos recursos judiciales.
- El desacuerdo con el trato dispensado por la Hacienda Tributaria de Navarra y las dificultades para poder obtener el código PIN de acceso a sus datos fiscales.
- El cobro de tasas en los registros de Gobierno de Navarra por la compulsión de documentación.
- La falta de contestación del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo a una solicitud de información acerca de un descuento que se realiza mensualmente la Hermandad Nacional de Arquitectos sobre la pensión que percibe, como consecuencia de una diligencia de embargo de la Hacienda Tributaria de Navarra.
- El procedimiento para realizar una reclamación referente al llamado "céntimo sanitario".

B) Tributos locales:

- El cobro, por el Ayuntamiento de Allo, de un recargo en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, por haber presentado la documentación que permitía liquidar el tributo con posterioridad al plazo legalmente establecido.
- La exigencia de un pago, en concepto del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, sin que haya existido solicitud de licencia de obras o urbanística previa, y la falta de inclusión en el Plan Municipal de Azagra de unas actuaciones urbanísticas aprobadas por el Ayuntamiento de Azagra en el año 2002.
- El desacuerdo de varios titulares de “mobil homes”, ubicadas en el camping de Ayegui, con la exigencia, por el Ayuntamiento de dicha localidad, del abono de la contribución territorial urbana, al considerar tales bienes como inmuebles de uso residencial.
- El excesivo incremento de la contribución urbana por el Ayuntamiento de Bera, tras la modificación desigual de los valores catastrales.
- El excesivo incremento de la contribución urbana del Ayuntamiento de Berrioplano, cifrado en más de un 50%, debido a la variación del valor catastral del inmueble del autor de la queja.
- La providencia de apremio remitida por el Ayuntamiento de Berriozar, correspondiente al impuesto de plusvalía, que ya fue abonado en su día.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Burlada, a una solicitud de reembolso de cantidades indebidamente abonadas como consecuencia de la duplicidad en el cobro del Impuesto de la Circulación del año 2004.
- Las tasas por el abastecimiento y el saneamiento de aguas establecidas en Esteribar y en Eugi, que resultan diferentes según se le pueda medir o no el consumo realizado al vecino.
- El cobro por el Ayuntamiento de Fontellas del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, con motivo de la adquisición de una vivienda a través de una sociedad cooperativa.

- La emisión por el Ayuntamiento de la Cendea de Galar de una providencia de apremio correspondiente al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), girado por la construcción de una nave, y con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la liquidación del mencionado tributo.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de la Cendea de Galar, a un recurso de reposición frente a una providencia de apremio referida a la liquidación de la contribución urbana, y la negativa a facilitar el acceso a la documentación relativa a su expediente.
- El cobro por el Ayuntamiento de Huarte del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a la parte compradora de un inmueble.
- El embargo efectuado por el Ayuntamiento de Pamplona sobre una prestación que percibe del Instituto Nacional de Empleo (INEM), como consecuencia de la deuda originada por el impago del Impuesto de Circulación.
- La aplicación de un recargo, por el Ayuntamiento de Pamplona, en el recibo semestral de la contribución urbana, al estar domiciliado en un número de cuenta inexistente, por no haber sido adaptado por la entidad bancaria al formato exigido por la normativa SEPA de la Unión Europea.
- Las excesivas tasas exigidas por el Ayuntamiento de Peralta en relación con una petición de documentación de un expediente de contratación.
- El embargo efectuado por el Ayuntamiento de Pamplona por el impago de una sanción y los correspondientes recargos, cuyas notificaciones en vía de apremio se realizaron a su anterior domicilio.
- La exigencia de pago, con carácter retroactivo, por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, de las tarifas correspondientes al servicio de recogida de residuos de un negocio de peluquería, que, hasta la fecha, estaba pagando como una bajera y no como un local comercial (2 quejas).

- La falta de contestación, por la Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera Alta de Navarra, a una solicitud de información referente al criterio utilizado en la liquidación y el cobro de las tasas de basura de una vivienda donde figura el domicilio social de un estudio gráfico.
- La disconformidad con la tasa que aplica la Mancomunidad de Sakana por el servicio de recogida de residuos a los apartamentos rurales de que es titular.

C) Agencia Tributaria del Estado:

- El desacuerdo de un empresario con la comunicación de la Agencia Tributaria a sus clientes de una diligencia de embargo a nombre de su empresa.
- La demora del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Navarra en la resolución de una reclamación económico-administrativa y la falta de contestación a una solicitud de información acerca del estado de tramitación de su reclamación y a una solicitud de copia completa de los documentos que consten en su expediente.

2.9.14. Industria.

Durante el año 2014 se presentaron **3** quejas relacionadas con la materia de industria.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La sanción impuesta por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por eludir controles metrológicos y mediciones, y no haber cumplido el plazo para solicitar formalmente la verificación periódica de los surtidores de la gasolinera que dirige.
- La denegación, por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, de una subvención para el asesoramiento especializado de apoyo a la internacionalización 2014 y la imposibilidad de presentar una solicitud

para la concesión de la subvención a “pymes” para promoción exterior de 2014.

- La falta de contestación, por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, a un escrito relativo a la inscripción de la carnicería situada en los bajos de su domicilio en el catálogo de industrias agrarias no registrables.

2.9.15. Juventud.

Durante el año 2014 se presentaron estas **2** quejas relacionadas con la juventud.

Los hechos expuestos en las quejas que dieron lugar a estas fueron:

- El cambio de criterio en el porcentaje de justificación de cumplimiento de proyectos en las subvenciones concedidas por el Departamento de Políticas Sociales a las asociaciones juveniles en el año 2013.
- La previsión de supresión del Consejo de la Juventud Española en el proyecto de Ley para la Racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.

2.9.16. Justicia.

Durante el año 2014 se presentaron **27** quejas relacionadas con la justicia

Los principales hechos que motivaron las quejas en la materia de justicia fueron los siguientes:

A) En relación con la Administración de Justicia:

- La demora del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Tafalla en la tramitación de un procedimiento judicial de divorcio.
- La demora del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Aoiz en la tramitación de un procedimiento judicial de divorcio.

- La imposibilidad de mantener contacto con sus hijos menores de edad y cuya guardia y custodia la tiene el padre, por haberse trasladado a vivir a Valladolid.
- La demora de la Audiencia Provincial de Navarra en resolver un recurso de apelación.
- La demora del Juzgado de Instrucción número 5 de Pamplona en la resolución de un procedimiento judicial penal iniciado en el año 2011, por un delito de estafa.
- La demora del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Estella en la tramitación de una denuncia por un posible delito de lesiones y contra la integridad moral.
- La negativa del Ayuntamiento de Tudela a ejecutar una sentencia de la sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, que condena a la dirección de obras de las piscinas cubiertas a abonar al Ayuntamiento una indemnización por los daños y perjuicios derivados del retraso de las obras.
- El desacuerdo con una sentencia judicial que le condena al cumplimiento de una pena de cuarenta y cinco años de privación de libertad.
- La disconformidad con la actuación del Consejo General del Poder Judicial en relación con una queja que interpuso frente a los magistrados de la sección segunda de la Audiencia Provincial de Navarra, por haber instaurado un régimen de visitas para sus hijos en contra de su voluntad.
- La disconformidad con la actuación del Consejo General del Poder Judicial en relación con una queja que interpuso frente al Juzgado de Instrucción número 2 de Pamplona, por haberle condenado a arresto domiciliario por respetar la decisión de sus hijos de no cumplir una sentencia judicial.
- La disconformidad con la actuación del Consejo General del Poder Judicial en relación con una queja que interpuso frente al Juzgado de Violencia

sobre la Mujer número 1, por haber modificado la guardia y custodia de sus hijos, en contra de su voluntad.

- La disconformidad con el archivo de las quejas que interpone en el Consejo General del Poder Judicial, argumentando que son cuestiones de carácter jurisdiccional.
- El desacuerdo con un embargo acordado por el Juzgado sobre los bienes con los que realiza la actividad económica de que se derivan sus únicos ingresos, con el consiguiente perjuicio para su familia.
- La revocación por la Sección Primera de la Audiencia Provincial de Navarra del auto de suspensión de la ejecución de la pena y su posterior ingreso en prisión.
- El desacuerdo con el fallo de una sentencia de un juicio de faltas por la que se le condena al pago de una multa.
- La disconformidad con determinados fallos judiciales y con la cantidad que debe satisfacer en concepto de honorarios de abogados y procuradores tras haber sido condenado en costas.
- El desacuerdo con el fallo de varias sentencias judiciales sobre un conflicto entre dos particulares relativo a la integración de uno de ellos en una sociedad de correduría de seguros.

B) En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- El desacuerdo con los requisitos generales mínimos de formación y especialización para prestar los servicios de asistencia jurídica gratuita, por exigirse más de tres años en el ejercicio efectivo de la profesión y la posesión del diploma del curso de Escuela de Práctica Jurídica (3 quejas).
- La denegación, por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita para poder garantizar su defensa en un juicio rápido por un delito contra la seguridad vial.

- La denegación, por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita para poder garantizar su defensa en un procedimiento de liquidación del régimen matrimonial, por superar los ingresos económicos en cantidades muy pequeñas.
- La denegación, por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Estella, del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita para poder garantizar su defensa en un procedimiento de liquidación de la sociedad de gananciales, por tener en consideración los ingresos correspondientes al año 2013, momento en el que estaba cobrando la prestación por desempleo.
- **En relación con la actuación profesional de abogados y colegios profesionales:**
 - La desestimación, por el Colegio de Abogados de Tudela, de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la actuación de un abogado colegiado.
 - La actuación profesional del abogado que le fue designado de oficio, por no facilitarle información sobre el estado de sus asuntos en el juzgado, ni instar diligencias de averiguación patrimonial para proceder el embargo de los bienes de la otra parte, lo cual le ha perjudicado sus intereses económicos.

C) Otros:

- La disconformidad con la actuación de la trabajadora social del Juzgado de Primera Instancia número 3 de Pamplona, en relación a un procedimiento de mediación.

2.9.17. Medio ambiente.

Durante el año 2014 se presentaron **54** quejas relacionadas con la materia de medio ambiente:

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con la contaminación acústica o ruidos:

- La inactividad del Ayuntamiento de Abárzuza ante los requerimientos efectuados por el titular de unos establecimientos turísticos que se ven afectados por el ruido de una sociedad gastronómica, para que los titulares de esta cumplan íntegramente con las medidas correctoras determinadas en la licencia de actividad concedida.
- Las molestias ocasionadas por un obrador de pan situado en los bajos de su domicilio, en Abárzuza.
- Las molestias que sufre en su domicilio, situado en Ablitas, por los ruidos, vibraciones y olores excesivos provenientes de una vivienda contigua.
- Las molestias de ruidos y vibraciones que sufre en su domicilio, procedentes de una fábrica de estampaciones en Mutilva (Valle de Aranguren).
- Los excesivos ruidos que sufren desde hace años en su domicilio, por la instalación de la denominada “carpa joven” durante las fiestas de Mutilva (Valle de Aranguren).
- Las molestias ocasionadas por los ruidos procedentes de los autobuses urbanos que se detienen en una parada próxima a sus viviendas, en Berrioplano.
- Las molestias ocasionadas por los ruidos de las máquinas barredoras y cortacésped, y la falta de contestación del Ayuntamiento de Burlada a las instancias presentadas sobre el horario de dichos servicios.
- La contaminación acústica que sufre en su domicilio de Hiriberri, por el continuo tráfico de la autovía y el ruido de los trenes.
- El excesivo ruido que soporta en su domicilio sito en el casco antiguo de Pamplona, procedente de un puesto ambulante de castañas.
- Los ruidos y molestias que padece en su domicilio de Pamplona, ocasionados por una bajera donde se reúnen jóvenes.

- El excesivo ruido que soporta en su domicilio, situado en Pamplona, procedente de un local de ocio.
- Las molestias que soportan los vecinos de la calle Navarrería de Pamplona, derivadas del elevado número de personas que acuden a dicha zona, generando excesivo ruido y gran acumulación de basuras.
- Los excesivos ruidos y molestias que padece en su domicilio, ocasionados por una bajera donde se reúnen jóvenes, en Tafalla.
- Las molestias ocasionadas a los vecinos de Urdazubi/Urdaiz por la explotación de una cantera situada en dicho término municipal.
- Las molestias de ruido que padece en una vivienda unifamiliar, causadas por un generador de gasoil que ha instalado su vecino.

B) En relación con la protección del medio:

- Los graves perjuicios económicos para su empresa, por la sanción impuesta por Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de 120.000 euros y clausura temporal total de todas las instalaciones (2 quejas).
- La contaminación de varias calles de Pamplona con azufre, con el peligro que ello conlleva para personas y animales.
- La incorrecta actuación del Ayuntamiento de Berrioplano y del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, ante la denuncia de un ciudadano de un vertido de azufre, aparentemente usado como repelente de perros.
- La falta de aprobación, por el Ayuntamiento de Pamplona, de cuatro ordenanzas relativas a la protección del arbolado en diferentes zonas de Pamplona.
- Los daños sufridos en su finca, sita en la localidad de Javier, como consecuencia del desbordamiento de un barranco.

- El requerimiento que le ha realizado la Mancomunidad de Valdizarbe para que realice y sufrague unas obras dirigidas a subsanar el vertido de aguas residuales sin depurar del edificio de su propiedad, en Muez.
- La caída de un árbol en la orilla del río Arga, junto a una finca de su titularidad, en el término de Idoi (Esteribar).
- La proliferación de contaminación electromagnética, que causa problemas de salud a la ciudadanía.
- La disconformidad con la liquidación, por la Confederación Hidrográfica del Ebro, de una tasa por la realización de un informe relativo a la autorización de unas labores de limpieza en un barranco de naturaleza comunal.

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

- La disconformidad con una iniciativa legislativa estatal que permitiría la caza en Parques Naturales.
- El desacuerdo con la aprobación, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de la Orden Foral 11/2012, en la que se autoriza la suelta del faisán común en los acotados de caza de Navarra, por no respetar la legislación medio ambiental y por haber sido aprobada sin el preceptivo informe del Consejo Navarro de Medio Ambiente.
- La inadmisión, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de un escrito de denuncia contra la Orden Foral 176/2014, de 13 de junio, por la que se aprueba la disposición general de vedas de caza para la campaña 2014-2015.
- La imposición de una sanción, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por estar cazando becada un día de niebla, sin permiso del Ayuntamiento de Ultzama, titular del coto.
- La solicitud de actualización del Catálogo de Especies Amenazadas de Navarra, por ser del año 1995.

- La falta de medidas de seguridad de los Ayuntamientos de Navarra que impidan el acceso de menores a “encierros” celebrados con animales exóticos.
- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Aranguren, a determinadas solicitudes relacionadas con el coto de caza.
- La exhibición de aves rapaces celebrada en Artajona, por carecer tanto el Ayuntamiento como el propietario de los animales de las autorizaciones y controles que exige la normativa medioambiental.
- La exhibición de aves rapaces celebrada en Caparroso, por carecer tanto el Ayuntamiento como el propietario de los animales de las autorizaciones y controles que exige la normativa medioambiental.
- La falta de medidas de seguridad que impidan el acceso de menores a un “encierro” de búfalos, bisontes y otras especies, organizado por el Ayuntamiento de Funes.
- La exhibición de aves rapaces celebrada en Pamplona, por carecer tanto el Ayuntamiento como el propietario de los animales de las autorizaciones y controles que exige la normativa medioambiental, así como la falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona a una denuncia sobre este hecho.

D) En relación con los residuos:

- La inactividad del Ayuntamiento de Berriozar ante una solicitud de limpieza y correcto mantenimiento de una parcela colindante a la suya.
- Los residuos que se depositan en un terreno de su propiedad, como consecuencia de las labores de esbozo de una acequia que pertenece al Ayuntamiento de Buñuel.
- La situación de un huerto colindante a su propiedad, donde, hace más de un año, una empresa encargada por el Ayuntamiento de Lerín realizó una

obra de derribo, dejando en la parcela escombros, maleza y restos de obras.

- Las molestias ocasionadas por la ubicación de trece contenedores de basura en dos fachadas de su vivienda, en San Adrián.
- La inactividad del Ayuntamiento de Ujué ante la acumulación de vigas y chatarra en la calle Santa María.
- El riesgo que supone para los peatones y los conductores la colocación, por la Mancomunidad de Montejurra, de unos contenedores de residuos encima de un paso de peatones, en la localidad de Viana.
- La acumulación de escombros en su parcela, procedentes de un terreno colindante cuyo titular es el Concejo de Lizarraga.
- La normativa reguladora de la ubicación de contenedores en la vía pública.
- Los problemas que padecen los residentes del bajo de una vivienda por el vertido de basura de los pisos superiores a su jardín, en Berrioplano.

E) Actividades y licencias:

- La inactividad del Ayuntamiento de Iza para proceder al cierre de una actividad ilegal de carácter residencial, compuesta por varios apartamentos cuyas condiciones son insalubres y peligrosas, ya que el edificio no cumple ninguna de las normativas de incendios, seguridad, salubridad o accesibilidad.
- El traspaso de dos licencias de apertura sin conocimiento de su titular, y la falta de entrega por el Ayuntamiento de Pamplona del expediente tramitado al efecto.
- Los perjuicios ocasionados a su negocio de hostelería por el permiso otorgado por el Ayuntamiento de Cabanillas para abrir una caseta de fiestas que no ha pasado ninguna inspección de sanidad, ni pagan contribución, ni cuota de basuras, ni impuesto de actividades económicas.

- Las molestias ocasionadas por una explotación ganadera ubicada en el núcleo urbano de Otano, que pudiera encontrarse en situación de ilegalidad.
- Los perjuicios ocasionados a su negocio de hostelería por el funcionamiento de un bar que carecía de la licencia preceptiva para dicha actividad.

F) Información ambiental y participación ciudadana:

- La falta de contestación, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a un recurso de reposición frente al Acuerdo de Gobierno de Navarra de 16 de enero de 2013, por el que se aprueba el “Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal de “valoración de combustibles alternativos en la fábrica de cementos de Olazagutía”.
- La falta de contestación, por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a una solicitud de información ambiental relativa al proyecto Lindus.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Mendavia, de una iniciativa popular para que el mismo no apoye la construcción de un canal hidroeléctrico.
- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona a facilitar información sobre las autorizaciones que concedió para espectáculos en los que se utilizaron animales durante las últimas fiestas de San Fermín.

2.9.18. Memoria histórica.

Durante el año 2014 se presentaron **1.620** quejas relacionadas con la “memoria histórica”.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La exposición “*Regimiento de cazadores de montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España*”, en una sala del Ayuntamiento de Pamplona, organizada por el Ministerio de Defensa, por entender que vulneraba la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil o la dictadura, la

Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936, y la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra (1.618 quejas y, además, 23.641 personas que mostraron su disconformidad con la exposición, a través de la plataforma change.org).

- La falta de remisión, por Ministerio de Interior, de la acreditación del tiempo que permanecieron en el centro penitenciario de Pamplona el abuelo y el hermano de la persona autora de la queja.
- La solicitud de información acerca del órgano al que poder acudir para solicitar los permisos pertinentes, así como una subvención para proceder a la exhumación de su padre, que fue fusilado en Altsasu-Alsasua, el 14 de septiembre de 1936.

2.9.19. Obras y servicios públicos.

Durante el año 2014 se presentaron **26** quejas relacionadas con las obras y los servicios públicos.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Obras públicas:

- La falta de contestación del Departamento de Fomento a una solicitud de reversión de los terrenos sobrantes de unas fincas expropiadas para la construcción de la carretera NA 2310, por no haber sido ocupadas.
- El deficiente protocolo de seguridad en el túnel de Belate.
- Las obras de reasfaltado que está realizando el Departamento de Fomento en la Autovía de la Sakana A-10, por constituir un peligro para la seguridad vial.
- La destrucción por el Departamento de Fomento de un muro vegetal de contención de ruido en las inmediaciones de una vivienda de Torres del Rio

donde residen la madre del autor de la queja y su hermano, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 81%.

- La negativa de Canal de Navarra S.A a satisfacer el importe de una reparación que hubo de acometer en la finca del autor de la queja, a raíz de la ejecución del Canal de Navarra.
- La negativa del Ayuntamiento de Cáseda a delimitar el camino municipal que linda con la parte trasera de una finca.
- El deficiente estado de un camino vecinal que conecta el núcleo urbano de la localidad de Doneztebe/Santesteban con el caserío donde reside la autora de la queja.
- El desacuerdo con la aprobación por el Ayuntamiento de Monreal de un expediente de deslinde administrativo.
- La peligrosidad de los reductores de velocidad y bandas transversales de alerta situados en la localidad de Orkoién.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona a una propuesta de mejora de la plaza situada en la calle Sangüesa de Pamplona.
- La falta de ejecución de obras de acondicionamiento y saneamiento del ciclo del agua en la localidad de Pueyo.

B) Servicios públicos:

- El elevado coste del servicio de autopista AP-15, correspondiente al tramo Pamplona-Muruarte de Reta.
- La insuficiente indemnización dada por Correos por la pérdida de un paquete certificado.
- El incorrecto depósito de tarjetas electorales por Correos en el buzón de la comunidad de propietarios que preside.

- El deficiente funcionamiento del servicio de Correos durante el periodo de Semana Santa.
- El impago, por el Ayuntamiento de Aoiz, de una factura por la realización de un servicio de sesión de cuentas.
- La escasa temperatura de la piscina cubierta municipal de Elizondo, en Baztan.
- La falta de adecuación por el Ayuntamiento de Baztan del tendido eléctrico que permita el abastecimiento de luz a su nueva vivienda en Almandotz.
- La falta de pago, por el Ayuntamiento de Los Arcos, de un trabajo de asistencia técnica realizado para el mismo.
- La falta de información en la estación de autobuses de Pamplona el día 1 de enero de 2014, de las restricciones del servicio de dicho día, lo cual motivó que numerosos pasajeros se quedasen sin viajar a sus destinos.
- La falta de autobuses de refuerzo cuando se completan los vehículos que cubren el trayecto Pamplona- San Sebastián.
- Las restricciones habidas en el servicio de transporte urbano que conecta Tudela con el Hospital Reina Sofía (2 quejas).
- La escasa luminosidad de la calle donde reside y el trato discriminatorio con respecto a otros vecinos de Esquíroz de Galar.
- La falta de autorización, por el Concejo de Larraintzar, de una acometida para el abastecimiento de agua a una instalación turística de nueva creación ubicada en Lizaso.
- La negativa de la Mancomunidad de Aguas del Moncayo a darle de alta en el suministro de agua en el piso que ha adquirido recientemente hasta que no abone la deuda del anterior propietario.

2.9.20. Protección de datos personales.

Durante el año 2014 se presentaron **seis** quejas relacionadas con la protección de datos de carácter personal.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La falta de contestación, por la Policía Foral (Departamento de Presidencia, Justicia e Interior), a su solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La apertura, por el personal administrativo del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, de la correspondencia privada que recibe una funcionaria en su puesto de trabajo.
- El desacuerdo de un sindicato con la colocación de cámaras en la zona de cocinas de un centro de formación profesional dependiente del Departamento de Educación.
- La exposición del número personal secreto de su tarjeta bancaria durante el pago de una multa en el depósito municipal de vehículos del Ayuntamiento de Pamplona.
- La aparición del número de teléfono de su domicilio en el servidor de google (en internet) como el de una compañía aseguradora, por lo que recibe insistentes llamadas preguntando por dicha compañía.
- El procedimiento a seguir para poder darse de baja del registro ASNEF, un fichero de morosidad empresarial en España.

2.9.21. Responsabilidad patrimonial.

Durante el año 2014 se presentaron **11** quejas relacionadas con la responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas por el funcionamiento de los servicios públicos.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- La falta de contestación del Departamento de Presidencia Justicia e Interior, a una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios

causados por la demora de la Policía Foral en la investigación de un delito informático.

- La reclamación por una supuesta caída en el Hospital de Navarra (Complejo Hospitalario de Navarra), que se achaca a unos enfermeros.
- La inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial, por el Departamento de Políticas Sociales, por la caída sufrida por una anciana en un centro residencial cuya plaza es concertada.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de una reclamación de responsabilidad patrimonial, motivada por la alteración de un mural, del que es autora, ubicado en la plaza de los Fueros.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída sufrida como consecuencia de la falta de una baldosa.
- La desestimación por el Ayuntamiento de Pamplona de una reclamación de responsabilidad patrimonial por el accidente sufrido como consecuencia de la apertura de una boca de riego.
- La denegación, por el Ayuntamiento de Villafranca, de una indemnización por los daños sufridos como consecuencia de una caída en la vía pública, por la colocación de unas piedras alrededor de un árbol sin la debida señalización.
- Las afecciones que sufren las viviendas por las recurrentes inundaciones de los ríos Uitzama y Arga, así como la posible indemnización que les pudiera corresponder por los daños sufridos, previa tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.
- La falta de contestación del Concejo de Lizaso a una reclamación presentada por una caída sufrida en el bosque de Orgi, por el deficiente estado de una reja colocada en el suelo.

- La falta de contestación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a una solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en una finca, causados por el desbordamiento de un barranco, debido a la maleza acumulada en éste.
- La responsabilidad patrimonial por un posible mal funcionamiento de la Administración de Justicia.

2.9.22. Sanidad.

Durante el año 2014 se presentaron **58** quejas relacionadas con la sanidad.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con la atención primaria:

- Las dificultades de una ciudadana residente de Leitza para que se le realice el seguimiento de su embarazo en Errentería, lugar donde trabaja.
- El desacuerdo con el trato dispensado en el centro de Salud de San Jorge.
- Las trabas impuestas por el Centro de Salud de la Rochapea para otorgarles citas con el pediatra y tramitar la tarjeta sanitaria de su hija, de un mes de edad.
- El trato inadecuado por el personal del centro de salud y los servicios sociales de base de Corella, así como el desacuerdo con la excesiva cantidad de medicamentos que prescriben los facultativos.

B) En relación con la atención especializada:

- La demora en realizarles una intervención quirúrgica de traumatología (6 quejas).
- La excesiva demora que están soportando para una revisión médica de oftalmología (3 quejas).
- La demora para ser atendidos en consulta por el Servicio de Traumatología (3 quejas).

- La demora en otorgarles cita para la realización de una resonancia magnética (3 quejas).
- La demora que está soportando para una revisión médica de oncología.
- La demora en la realización de un diagnóstico de cardiología, y la posposición de varias citas por la avería de un aparato que debía realizar la prueba de esfuerzo.
- La demora en otorgarle cita para la realización de una ecografía.
- La demora en el inicio de un tratamiento rehabilitador, tras una intervención quirúrgica de oncología.
- La demora del Servicio de Cirugía Plástica en comunicarle si, finalmente, van a realizarle una intervención quirúrgica de reducción mamaria.
- La demora en otorgarle cita para la entrega de resultados de una prueba realizada en la Unidad de Sueño.
- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de cataratas.
- La demora en realizarle una intervención quirúrgica en Digestivo.
- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de Neurocirugía.
- La demora en realizarle una intervención quirúrgica de Traumatología, y la falta de contestación a una reclamación presentada en el Servicio de Atención al Paciente.
- La demora en otorgarle una consulta preoperatoria, previa a una intervención quirúrgica de rodilla.
- La tardanza en la realización de unas pruebas en la especialidad de Traumatología, que conlleva una demora en darle un diagnóstico y el posterior tratamiento.
- La demora del Servicio de Radiología en otorgarle cita para realizar un TAC, tras haber sufrido varios procesos oncológicos.

- La demora en otorgarle una cita en la especialidad de Neurología.
- La anulación de una cita para realizar una técnica de bloqueo en el Hospital San Juan de Dios y la excesiva demora que está soportando.
- La demora en realizar una intervención quirúrgica a un paciente oncológico y en entregarle su historia clínica.
- La demora en otorgarle una cita en la Unidad de Voz.
- El plazo máximo de espera para la realización de una cirugía cardíaca.

C) Atención clínica recibida y disconformidad con esta:

- La disconformidad con la atención médica dispensada a su madre y el desacuerdo con las contestaciones a las reclamaciones y los escritos presentados al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por este asunto.
- El desacuerdo con la atención sanitaria dispensada a su hijo por los Servicios de Traumatología, Cirugía Ortopédica y Medicina Interna, durante el tiempo que ha estado ingresado en el Complejo Hospitalario de Navarra tras producirse una rotura de tendón en una rodilla.
- La insatisfacción general por la atención dispensada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y la demora padecida para ser citada por la Unidad del Dolor.
- La espera soportada por un paciente, quien finalmente falleció, para realizarle una intervención quirúrgica cardíaca tras la realización de un TAC.
- La falta de asistencia médica proporcionada a su padre en los últimos días de su vida.
- Las posibles negligencias en la atención sanitaria dispensada a su hermano, ya fallecido.

- La deficiente asistencia sanitaria de urgencia que le fue prestada en el Hospital Reina Sofía de Tudela tras sufrir un accidente de tráfico en el año 2011.
- El desacuerdo con la atención médica dispensada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que incidió en la infección que padeció y que derivó en la extirpación de los ovarios y de las trompas de Falopio.
- Las condiciones soportadas durante la hospitalización de un paciente de leucemia, por cuanto a pesar de estar ingresado en un área especialmente sensible, padece el humo del tabaco de personas que fuman en la escalera de emergencia, desde donde toma el aire el sistema de ventilación de su habitación.
- La disconformidad con el informe realizado sobre su hija por la psicóloga clínica del centro de salud mental infanto-juvenil, así como por no respetar el deseo de su hija de no transmitir a su padre el contenido de las consultas.
- La deficiente calidad de la comida que ingirió durante un ingreso hospitalario en la Clínica Ubarmin.
- La deficiente atención sanitaria dispensada en el Hospital Universitario de Salamanca.

D) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos:

- La disconformidad con la prescripción restringida de los nuevos tratamientos anticoagulantes orales para prevenir tromboembolismos venosos y arteriales, como el ictus o la embolia pulmonar.
- La denegación, por el Departamento de Salud, del abono de los gastos en concepto de desplazamiento y alojamiento motivados por la necesidad de ser tratada en un hospital de Málaga, al padecer una enfermedad rara y no existir una unidad especialidad en Navarra.
- La denegación del reintegro de los gastos ocasionados por la adquisición de una prótesis de un miembro inferior.

- Los excesivos gastos que ha tenido que soportar por la intervención quirúrgica de columna practicada a su hijo, ante la negativa del médico que le atendió en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a realizarle dicha intervención, y la posibilidad de que el Departamento de Salud asuma dichos gastos.
- La falta de prestación en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del servicio de neurorehabilitación multidisciplinar, a pacientes que sufren daño cerebral adquirido, menores de dieciséis años.
- La falta de prestación o financiación pública del Diagnóstico Genético Preimplantacional.

E) Copago farmacéutico y prestaciones farmacéuticas:

- La denegación del visado de receta para la dispensación de un producto dietético prescrito a su esposa por el Servicio de Medicina Interna del Complejo Hospitalario de Navarra.
- La falta de financiación de las gotas oftalmológicas que precisa su esposa debido a su enfermedad.
- La petición de comprobación de que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le aplica correctamente el copago farmacéutico.

2.9.23. Seguridad ciudadana.

Durante el año 2014 se presentaron **44** quejas relacionadas con la materia de seguridad ciudadana.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Actuaciones policiales:

- El inadecuado trato dispensado por un agente de la Policía Foral en el Juzgado de Instrucción número 4 de Pamplona.

- La indefensión de una persona indigente que se encontraba en la calle sin documentación, ante la falta de actuación de la Policía Municipal de Pamplona y de la Policía Foral.
- El trato irrespetuoso, inapropiado y desproporcionado de un agente de la Policía Municipal de Pamplona.
- Las lesiones producidas a una persona extranjera por parte de un agente de la Policía Municipal de Pamplona.
- El desacuerdo con dos registros domiciliarios realizados por agentes de la Policía Municipal de Pamplona y de la Policía Nacional, en los que se confiscaron ciertas cantidades de dinero y diverso material.
- El acoso y persecución que sufre su familia por parte de la Policía Municipal de Tafalla.
- La detención de su hijo menor de edad y el trato inadecuado dispensado por los agentes de la Policía Nacional.
- El decomiso por agentes de Policía Nacional de unas bufandas de Osasuna, cuando se disponían a entrar el estadio.
- El desacuerdo con la actuación de un agente de la Guardia Civil y con la denuncia interpuesta por circular con un vehículo sin tener concertado el seguro obligatorio.
- La denegación de la concesión de la Cruz de la Orden del Mérito del Cuerpo de la Guardia Civil con distintivo rojo.
- El desacuerdo con varias sanciones impuestas por la Subdelegación del Gobierno en Lugo.
- La falta de atención por parte de un agente de la Policía Municipal de Pamplona y la negativa a facilitar su número de identificación.

B) Administración penitenciaria:

- Las condiciones de insalubridad que sufren los internos en el centro penitenciario de Pamplona.
- La inexistencia en el centro penitenciario de Pamplona de un programa de rehabilitación para penados con conducta sexual agresiva.
- El trato inadecuado de una funcionaria del centro penitenciario de Pamplona a un abogado y la posible vulneración del derecho de defensa letrada de su cliente.
- El desacuerdo con determinadas actuaciones de los funcionarios del centro penitenciario de Pamplona.
- Las agresiones sufridas por su hermano en el centro penitenciario de Pamplona y su posterior traslado a otro penitenciario de Aragón.
- El registro de una celda por dos funcionarios del centro penitenciario de Pamplona sin la presencia de los internos de dicha celda.
- El próximo traslado de su hijo, interno en el centro penitenciario de Pamplona, a otro centro fuera de Navarra.
- La falta de asistencia letrada por fallecimiento de su abogado, en el momento de dictarse el auto de ingreso en prisión.

C) Juegos:

- Las condiciones desventajosas que padecen los salones de juego de Navarra en la explotación del juego de la ruleta, respecto a los bingos de Navarra, originada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a raíz del artículo 26.3 del Decreto Foral 73/2010, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Bingos de Navarra.

D) Espectáculos públicos:

- El desacuerdo con el ejercicio de la tauromaquia, por suponer un maltrato al animal (19 quejas).

- La petición de mediación para que el Ayuntamiento de Pamplona les autorice instalar una barra-bar en la calle durante las fiestas de San Fermín Txikito.
- La sanción impuesta a un bar, cuando solo había seis personas en su interior y las luces permanecían apagadas.

E) Orden público:

- El acoso por parte de unos vecinos, que motivó que hubiera de cambiar de domicilio y de puesto de trabajo, en Pamplona.

F) Asociaciones cannábicas:

- Las trabas que impone el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a las asociaciones cannábicas para practicar su inscripción en el registro de asociaciones.

2.9.24. Seguridad Social.

Durante el año 2014 se presentaron **21** quejas relacionadas con la seguridad social.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Cotizaciones:

- La decisión del Instituto Nacional de la Seguridad Social de proceder al cambio del código cuenta de cotización de personal funcionario a personal laboral que ha sido funcionarizado.
- La cotización de los becarios a la Seguridad Social por un periodo limitado a dos años.

B) Prestaciones:

- La negativa del Instituto Nacional de la Seguridad Social a minorar la pensión de viudedad en lugar de la pensión de jubilación, a la hora de limitar el importe íntegro a percibir por superarse los límites establecidos.

- La denegación de la pensión de viudedad por el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la falta de percepción de la pensión compensatoria, tras haber contraído nuevas nupcias el causante de la pensión.
- La denegación, por la Dirección Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social en Navarra, de la rectificación de datos de la vida laboral, a efectos del cálculo de la pensión de jubilación.
- La disconformidad con el importe de la prestación por incapacidad permanente absoluta, por no tenerle en cuenta todos los años que ha cotizado.
- La denegación de la solicitud de prestación por maternidad, por no estar afiliada y de alta en la fecha del hecho causante de la prestación.
- El impago de una prestación económica que se deriva de una situación de incapacidad temporal por recaída.
- La retención, por mandato de la Seguridad Social, de la pensión que percibe, por no haber demostrado el estado vital, sin haberle informado previamente.
- Las diferentes informaciones verbales facilitadas por los funcionarios de la Seguridad Social acerca de la situación personal del autor de la queja y el posible acceso a la situación de jubilación.
- La revisión del complemento a mínimos de la pensión de jubilación que percibe y el reintegro de prestaciones, por no haber declarado ingresos en concepto de “rentas de capital” y “ganancias patrimoniales”.
- El requerimiento de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra del reintegro por prestaciones indebidas de la pensión a favor de familiares, cuando, en su día, aportó toda la documentación a la entidad gestora en la que constaban sus ingresos.

- El requerimiento de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Navarra del reintegro por prestaciones indebidas del complemento de viudedad con cargas familiares.
- La posible retirada por la Mutua de la prestación por cuidado de hijo menor, afectado por cáncer o enfermedad grave, por la incorporación del niño al colegio.
- La demora del organismo de Seguridad Social de Argentina en resolver una solicitud de pensión de jubilación.
- La imposibilidad de afrontar la deuda contraída con la Seguridad Social.

C) Valoración de incapacidades:

- La denegación por el Equipo de Valoración de Incapacidades de su solicitud de incapacidad permanente, a pesar de que las dolencias que padecen les imposibilitan ejercer su profesión habitual (3 quejas).
- La emisión del alta médica por el Equipo de Valoración de Incapacidades, tras haber pasado un proceso oncológico y sin pasar un reconocimiento médico.
- La denegación de su solicitud de reconocimiento de “gran invalidez” tras haber perdido la visión.

2.9.25. Trabajo.

Durante el año 2014 se presentaron **17** quejas relacionadas con el trabajo.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) En relación con las prestaciones y servicios de empleo:

- La imposibilidad de acceder al subsidio de desempleo para mayores de cincuenta y cinco años, al haberse modificado los requisitos exigidos.
- El desacuerdo con las cantidades reclamadas por el Servicio Público de Empleo por la percepción indebida de la prestación por desempleo.

- El desacuerdo con la atención telefónica del Servicio Público de Empleo Estatal mediante un número de teléfono de pago.
- La aprobación de una convocatoria de subvenciones por el Servicio Navarro de Empleo a las empresas que contraten jóvenes desempleados menores de 25 años o menores de 30 si tienen reconocida una discapacidad, para la realización, seguimiento y evaluación de planes y medidas de igualdad y conciliación de la vida personal, laboral y familiar, que, a juicio de los autores de la queja, no va a contribuir a la integración de la igualdad de género.
- La denegación, por una Oficina de Empleo, de una solicitud de registrar la fecha de finalización del contrato de autónomos dependientes, y la falta de explicación fundamentada de tal denegación.
- La revocación de parte de la prestación por desempleo por haber comenzado a trabajar a tiempo parcial.
- El impago de la prestación por desempleo por no presentarse en la oficina de empleo el día requerido, ni aportar el pasaporte.
- La suspensión temporal del subsidio de desempleo, por haber procedido a una venta de una finca rústica de su propiedad que supera el 75% del salario mínimo interprofesional.
- La denegación, de forma verbal, por el Servicio de Empleo Público Estatal, del subsidio de desempleo, por no haber acreditado que tiene cargas familiares.

B) En relación con otros organismos públicos:

- El desacuerdo con el alta médica dada por el Instituto Navarro de Salud Laboral, tras permanecer siete meses en situación de incapacidad temporal por motivos administrativos, y sin fijarse en su estado real y físico de salud.

- La falta de abono de la beca de transporte, por la fundación tripartita para la formación en el empleo, para la realización del curso de Gestión y Administración de Pymes.
- La falta de contestación del Instituto Nacional de Estadística (INE) a un recurso de reposición presentado frente a una resolución sancionadora, por negarse a contestar una encuesta para los autónomos, cuando, a fecha de remisión de la encuesta, no figuraba dado de alta en dicho régimen.
- La falta de contestación, por la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Andalucía, a una solicitud del certificado de profesionalidad por la realización de un curso sobre la atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio, y el impago de una ayuda de transporte para la realización de dicho curso.

C) En relación con actuaciones de empresas:

- La posible actuación discriminatoria de una empresa, en los procesos de selección de personal, por no contratar a personal extranjero.
- La denegación de algunas empresas del permiso por hospitalización en caso de parto de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, por considerar que “el parto” no se puede considerar una enfermedad.
- La exigencia, por parte de la empresa donde trabajó, de presentarle la vida laboral para poder otorgarle un certificado del tiempo trabajado en la misma.
- El escaso sueldo y el exceso de trabajo de una persona que trabaja en un negocio familiar de peluquería, así como los intentos de agresión por parte de la empleadora.

2.9.26. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2014 se presentaron quejas relacionadas **33** con el tráfico y la seguridad vial.

Los principales hechos que motivaron las quejas en la materia de tráfico y seguridad vial fueron los siguientes:

A) Infracciones y sanciones:

- El desacuerdo con una sanción impuesta por el Departamento de Fomento a una empresa de transportes, por carecer un conductor de la empresa de las hojas de registro del aparato de control de los tiempos de conducción y descanso.
- La falta de notificación en el acto de una denuncia formulada por agentes de la Policía Foral, por conducir utilizando el teléfono móvil, y la posterior remisión de la denuncia por el Ayuntamiento de Pamplona.
- La sanción impuesta por la Policía Municipal de Barañáin a una persona con discapacidad, por haber estacionado en una zona peatonal.
- El desacuerdo con tres denuncias, en materia de tráfico, impuestas por agentes de la Policía Municipal de Barañáin.
- La denuncia formulada por agentes de la Policía Municipal de Egüés por estacionar en una zona señalizada como prohibida, en las inmediaciones de la Clínica Ubarmin, por cuanto a la hora en que se le imputa la infracción su vehículo no estaba estacionado en dicho lugar.
- La tardanza del Ayuntamiento de Estella-Lizarrá en resolver un recurso de reposición frente a una providencia de apremio por una sanción en materia de tráfico.
- La sanción desproporcionada y la retirada de su vehículo por la grúa municipal del Ayuntamiento de Pamplona, por haber estacionado en la zona de estacionamiento limitado sin ticket habilitante para ello (3 quejas).
- Las elevadas cantidades que tuvo que satisfacer en concepto de sanción y retirada por la grúa municipal del Ayuntamiento de Pamplona, por haber estacionado en una zona de estacionamiento para residentes (2 quejas).

- La falta de contestación por el Ayuntamiento de Pamplona a un recurso presentado frente a una sanción en materia de tráfico.
- La retirada de la vía pública por la grúa del Ayuntamiento de Pamplona, de madrugada, de seis vehículos de su propiedad, estacionados en la puerta de su establecimiento de compra venta de vehículos.
- La denuncia formulada por agentes de la Policía Municipal de Pamplona y posterior retirada de un vehículo, a pesar de que el mismo estaba estacionado en una zona de obras, donde no existía señalización y donde no obstaculizaba el tráfico.
- El desacuerdo con la retirada de un vehículo de la vía pública, y el trato recibido en el depósito municipal de vehículos de Pamplona.
- La sanción y la retirada de su vehículo por la grúa municipal del Ayuntamiento de Pamplona, por haber estacionado en las inmediaciones del Complejo Hospitalario en una zona de estacionamiento limitado sin ticket habilitante para ello, al estar acompañando a su hijo, de cinco años de edad, que fue ingresado de manera urgente.
- La sanción impuesta por el Ayuntamiento de Tudela a un repartidor que realizaba tareas de carga y descarga, por circular sin utilizar el cinturón de seguridad.
- La sanción impuesta a su hijo, por estacionar en una zona reservada a vehículos que transportan a personas con discapacidad, a pesar de que la autora de la queja posee la tarjeta para dichas personas, y que en ese momento le estaba transportando al centro de salud.
- La denuncia formulada por agentes de la Guardia Civil por exceso de velocidad, a pesar de que en ese tramo de la carretera no existía señalización al respecto (2 quejas).
- La sanción tramitada por la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra, por una infracción de tráfico que no ha cometido.

- La sanción desproporcionada impuesta por la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra por haber parado su vehículo durante escasos minutos en doble fila.
- La falta de contestación de la Dirección Provincial de Tráfico en Navarra a una solicitud de pago con descuento de dos multas.
- La solicitud de aplazamiento a la Agencia Tributaria de una deuda derivada del impago de una multa de tráfico, dadas las dificultades económicas por las que atraviesa.
- La demora en la resolución de un recurso de alzada que interpuso frente a una resolución sancionadora dictada por el Responsable Territorial de Tráfico de Áraba.

B) Ordenación del tráfico y otros casos:

- La imposibilidad de las personas empleadas por cuenta ajena que trabajan en el área de las zonas de estacionamiento limitado o restringido de Pamplona de obtener una tarjeta de estacionamiento análoga a los residentes de dicha zona o a quienes desarrollan en las mismas actividades económicas empresariales o profesionales.
- La petición de señalización, como zona de estacionamiento limitado, de unas plazas de aparcamiento situadas en una plaza del barrio de Mendabaldea, cuya propiedad pertenece a la comunidad de vecinos.
- Las escasas plazas de aparcamiento para personas con discapacidad existentes en la zona de estacionamiento restringido de Tudela.
- El desacuerdo con que, en el momento de finalización de la prueba práctica del examen de conducir, se deba abandonar el vehículo en cualquier punto de la ciudad y no en la autoescuela o en un punto céntrico.
- La solicitud de que se le permita circular en bicicleta sin usar el casco, por cuanto su médico le ha desaconsejado su uso, como consecuencia de las fuertes migrañas que padece.

- La falta de contestación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra a un escrito presentado sobre las tolerancias que las normas aplican a los velocímetros de los coches y a los equipos detectores de radar.
- La falta de información por la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra sobre determinadas cuestiones de un vehículo de su propiedad.
- El trato dispensado por agentes de la Guardia Civil a su marido, que actuaron con abuso de autoridad, al denunciarle cuando se dirigía al servicio de urgencias del centro hospitalario de Alcalá de Henares.

2.9.27. Transparencia.

Durante el año 2014 se presentó **una** queja relacionada con la transparencia.

El hecho expuesto denunciaba la falta de transparencia en el coste y utilidad de la oficina de la entidad bancaria Caja Navarra en Washington DC (Estados Unidos).

2.9.28. Turismo.

En esta materia se presentaron **dos** quejas:

- El desacuerdo con la actuación del Servicio de Ordenación y Desarrollo del Turismo y Comercio del Gobierno de Navarra en la tramitación de una reclamación por la anulación de una reserva de una casa rural.
- La falta de información del Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales, y del Consorcio Turístico de Bertiz, sobre los proyectos “Euroziklo” y “Vía verde del Bidasoa”, que afectan a su negocio.

2.9.29. Urbanismo.

Durante el año 2014 se presentaron **39** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Planeamiento urbanístico:

- El desacuerdo con el PGOU de Obanos, por resultar desproporcionado el número de viviendas que prevé.

B) Gestión urbanística:

- La dilación del Departamento de Fomento en dictar una resolución que autorice la instalación de una minicentral hidroeléctrica en suelo urbanizable de Mendigorriá.
- El desacuerdo con la futura instalación de un tanatorio/velatorio en la bajera de un edificio de viviendas en la localidad de Bera.
- La liquidación girada por el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur en relación a una cuota de urbanización de una urbanización de Muru Astrain, sin que se hayan concluido los trabajos de urbanización, ni se haya presentado la liquidación definitiva de la reparcelación para su aprobación final.
- La tramitación del Proyecto de Reparcelación de la Unidad AR-3 del PGOU de Estella-Lizarra, por perjudicar sus intereses particulares y el interés general de los vecinos, al incumplir los estándares mínimos establecidos en el Plan General de Ordenación Urbana y al no reconocer derechos urbanísticos que les correspondían, por no realizarse una justa distribución de beneficios y cargas (2 quejas).
- La ocupación, sin previa notificación, de parte de una parcela de la que es copropietaria, por un vial de Unidad AR-3 del Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarra.
- La escasa indemnización que le da el Ayuntamiento de Estella-Lizarra por la afección de la reparcelación urbanística a una parcela de la que es copropietaria.
- El posible derribo por el Ayuntamiento de Olite de dos viviendas situadas en unos terrenos clasificados en el Plan General de Ordenación Urbana como “suelo urbanizable” para uso industrial.

- La falta de recepción, por el Ayuntamiento del Valle de Olo, de las obras de urbanización de unas parcelas del Concejo de Senosiáin, así como la falta de cesiones y la protección de la vía pecuaria existente.
- Los excesivos requerimientos del Ayuntamiento de Pamplona en la tramitación de una licencia de obras y posterior permiso de apertura para una óptica.
- La falta de contestación del Ayuntamiento de Tafalla a una solicitud de licencia para efectuar obras de conservación y mantenimiento de una vivienda.

C) La protección de la legalidad y la disciplina urbanística:

- La demolición, ordenada por el Departamento de Fomento, de una caseta construida en el año 2004, que ya existía cuando adquirió la parcela, en Pueyo.
- La concesión por el Ayuntamiento de Allo de una licencia urbanística ilegal para la construcción de una caseta, cuya superficie excede de los metros máximos construibles.
- El desacuerdo con la orden de derribo de una caseta de obra construida en Berriosuso y con la posible sanción, por haberla construido sin licencia, y la posible discriminación con respecto a otros vecinos, a quienes, a pesar de haber realizado diversas actuaciones sin licencia, el Ayuntamiento de Berrioplano no les ha sancionado.
- La inactividad del Ayuntamiento de Burlada en adoptar medidas de protección de la legalidad urbanística ante la realización de unas obras de cerramiento, tejado y colocación de una cerámica, que serían contrarias a la normativa, y que además generan problemas de salud por suciedad y malos olores de los excrementos de las palomas.
- La suciedad acumulada en los solares de la zona de Ardoi y la posibilidad de que el Ayuntamiento de Zizur Mayor requiera a sus propietarios que los mantengan en buenas condiciones o que incluso planten árboles.

- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Estella para la retirada de una chimenea ilegal.
- La inactividad del Ayuntamiento del Valle de Goñi en el ejercicio de la potestad de restauración de la legalidad urbanística, en relación con las obras realizadas por un vecino de la localidad.
- La inactividad del Ayuntamiento de Isaba en adoptar medidas de protección de la legalidad urbanística, ante la apertura de una excavación de varios metros de extensión y dos de profundidad en las obras de construcción de unos bloques de edificios, cuya ejecución lleva años paralizada.
- La falta de control e inactividad del Ayuntamiento de Lekunberri respecto de los graves desperfectos que presenta la calle de una urbanización.
- La falta de ejecución por parte del Ayuntamiento de Marcilla de una sentencia que declaró la nulidad de una licencia de obra.
- La inactividad del Ayuntamiento de Pamplona ante dos denuncias por la existencia de una caldera de gas en la fachada trasera de un edificio sito en el Casco Antiguo, a escaso metro y medio de un patio de su propiedad.
- La disconformidad con la licencia de obras concedida por el Ayuntamiento de Pamplona a un edificio de viviendas, porque autoriza la sustitución de los dos ascensores existentes hasta ahora por uno, y porque no contempla medidas que posibiliten la entrada y salida de personas dependientes o con discapacidad a sus domicilios durante el periodo de ejecución de las obras. (2 quejas).
- El requerimiento del Ayuntamiento de Pamplona para que obtenga una licencia de obras de una chimenea que se construyó hace más de cuarenta años en una vivienda del casco antiguo.
- La falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Puente la Reina para garantizar la seguridad e integridad de los bienes y de las personas ante la situación de ruina de un inmueble de propiedad privada.

- La sanción impuesta por el Ayuntamiento de Pueyo por la realización del cierre de una parcela sin contar con la preceptiva licencia.
- La denegación por el Ayuntamiento de Uterga de una licencia de obras para la construcción de una caseta de recreo.
- El desacuerdo con una licencia concedida por el Ayuntamiento de Zizur a una sociedad gastronómica por cuanto, a diferencia del negocio de hostelería que está situado en el local contiguo, le permite una salida de humos directamente a la vía pública, sin necesidad de realizar ningún tipo de obra.
- Las construcciones ilegales que se han realizado en una localidad de Navarra, sin que el Ayuntamiento haya realizado nada por evitarlo, y que ahora pretende legalizarlas.
- La negativa de un Ayuntamiento a devolver un aval, al no haberse completado la urbanización.

D) Información urbanística:

- La falta de contestación, por el Ayuntamiento de Berbinzana, a una solicitud de certificación de determinados informes relativos a la construcción de un lavadero municipal y a la licencia urbanística, así como la obtención de informes de una obra que se está ejecutando en una parcela de la localidad.
- La falta de información del Ayuntamiento de Bertizarana relativa a una construcción con fines lucrativos en la plaza municipal de Oieregi.
- La negativa del Ayuntamiento de Bertizarana a facilitar determinada información relativa al Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal de la recuperación de la vía verde del Bidasoa.
- La falta de información acerca de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Etxauri con respecto al cerramiento de la parcela colindante a su propiedad.

- La denegación del Ayuntamiento de Lizoáin, amparándose en la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal, de una información urbanística referente a las licencias otorgadas a las viviendas incluidas en la misma promoción inmobiliaria que la del autor de la queja.
- La denegación de acceso, por el Ayuntamiento del Valle de Olo, a la documentación relativa a una licencia de obras concedida a un vecino.
- La falta de contestación del Consorcio de Bertiz a una solicitud de información sobre el proyecto de adecuación del trazado del antiguo ferrocarril del Bidasoa en el tramo Doneztebe/Santesteban-Elizondo, para su utilización como vía verde.

2.9.30. Vivienda.

Durante el año 2014 se presentaron **36** quejas relacionadas con la vivienda.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Derecho de acceso a una vivienda:

- Las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial acorde a sus ingresos y el trato incorrecto del personal de NASUVINSA.
- Las dificultades para acceder una vivienda de protección oficial adecuada a sus necesidades familiares.
- La imposibilidad de acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, por incumplimiento del requisito de ingresos mínimos.
- La falta de adjudicación de una vivienda protegida a una familia cuyo hijo tiene reconocido un grado de discapacidad del 65%.
- La posible denegación de autorización de firma de un contrato de compraventa de vivienda protegida, porque el Departamento de Fomento toma en consideración los erróneos ingresos declarados por la empresa donde trabajó el autor de la queja y no los consignados en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

- La denegación de autorización de firma de un contrato de compraventa de vivienda protegida, por no haber actualizado los datos económicos de la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida
- La denegación de autorización de firma de un contrato de compraventa de vivienda protegida, por carecer del importe requerido en la cuenta vivienda.
- El diferente tratamiento a particulares y promotores a la hora de vender o alquilar una vivienda protegida.
- Las dificultades para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler con opción a compra.

B) Ayudas públicas al arrendamiento de vivienda:

- La imposibilidad de obtener algún tipo de ayuda o subvención para el arrendamiento de una vivienda protegida, por tener deudas con la Hacienda Tributaria de Navarra derivadas de una ejecución hipotecaria, donde resultó privada de su vivienda (2 quejas).
- La denegación de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida, por la tributación de una donación en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.
- La minoración, por el Departamento de Fomento, de una subvención de arrendamiento de una vivienda protegida, cuya propiedad es del Ayuntamiento de Burlada, por haberse incrementado ligeramente los ingresos de la unidad familiar.
- La denegación de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida, porque los ingresos de la unidad familiar no alcanzan el mínimo exigido.
- La denegación de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida, “por no encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones”.
- La minoración, por el Departamento de Fomento, de una subvención de arrendamiento de una vivienda protegida donde reside su hermano, que

tiene reconocido un grado de discapacidad del 89%, a pesar de tener menores ingresos, por haber disminuido la ayuda que percibe de Gobierno de Navarra en concepto de dependencia.

- La no concesión de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida, a pesar de que NASUVINSA le informó que, a la vista de un cambio normativo en materia de vivienda, sí que se le concedería.
- El inicio, por el Departamento de Fomento, de actuaciones tendentes a propiciar el reintegro de la renta básica de emancipación que percibió, por haber superado el límite de ingresos anuales brutos fijados en la normativa de aplicación.
- Las dificultades para poder hacer frente al pago de su vivienda y el posible desahucio de su vivienda por parte de una entidad bancaria.
- La tramitación del procedimiento de dación en pago de su vivienda a la entidad bancaria, por no poder afrontar el pago de la hipoteca.

C) Ayudas pública para la adquisición o rehabilitación de una vivienda:

- La exigencia de devolución de una subvención que se le concedió para adquirir una vivienda protegida más los intereses de demora, por haber contraído matrimonio.
- La denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida y la errónea información que le proporcionaron la empresa promotora y el Departamento de Fomento sobre la posibilidad de acceder a dicha subvención en su caso particular.

D) Desperfectos en viviendas protegidas:

- La falta de resolución efectiva a la reparación de los desperfectos existentes en la vivienda de protección oficial de la que es inquilino y cuya propietaria es NASUVINSA.

- La falta de contestación de NASUVINSA a sus requerimientos de reparación de desperfectos de su vivienda de protección oficial.
- La falta de subsanación de las deficiencias observadas en el trastero de su vivienda de protección oficial.

E) Cédulas de habitabilidad:

- La denegación, por el Departamento de Fomento, de la renovación de la cédula de habitabilidad de una vivienda sita en el casco antiguo de Pamplona, por cuanto, a juicio del Departamento, dicha vivienda “no había dispuesto nunca de cédula de habitabilidad”.
- La falta de contestación del Departamento de Fomento a una solicitud de cédula de habitabilidad de una vivienda situada en el casco antiguo de Pamplona, documento que requiere con urgencia para poder realizar una dación en pago a su entidad bancaria.
- La responsabilidad del Departamento de Fomento al haber concedido una cédula de habitabilidad de una vivienda que no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad.
- La denegación de una cédula de habitabilidad de una vivienda situada en el casco antiguo de Pamplona, porque a, juicio del Departamento, no cumple los requisitos para ser considerada una vivienda (2 quejas).

F) Otros:

- La denegación por NASUVINSA de una solicitud de adaptación de la vivienda en la que reside a la discapacidad física del autor de la queja.
- La sustracción de enseres por NASUVINSA que se encontraban almacenados en el trastero del autor de la queja, como consecuencia de las obras de rehabilitación de trasteros y garajes.

- El requerimiento del Ayuntamiento de Pamplona de pagos de desperfectos, rentas y gastos de comunidad adeudados, con motivo de la extinción de un contrato de alquiler de una vivienda de propiedad municipal.
- La bajada de precio, por la parte de la promotora, a los pisos de protección oficial de la misma promoción que el del autor de la queja.
- Los gastos de rehabilitación que va tener que asumir la comunidad de propietarios donde reside, correspondientes a una vivienda cuya propietaria ha fallecido y cuya titularidad, en un futuro, corresponderá al Gobierno de Navarra.
- Los problemas padecidos en dos pisos alquilados en Cataluña, en situación irregular, y la situación de necesidad en que se encuentra al quedarse en la calle.

CAPÍTULO III. ACTUACIONES DE OFICIO

3.1. DATOS GENERALES.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico a los ciudadanos y ciudadanas (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 2014, se iniciaron 17 actuaciones de oficio y se formularon cinco resoluciones, con sus correspondientes recordatorios de deberes legales, sugerencias y recomendaciones. En diez casos, tras valorar la información aportada por la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar, por el momento, una nueva medida.

En cuatro de las actuaciones, la situación detectada se puso en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España, por considerar el asunto de la competencia del Estado.

Así, la institución emitió en sus cinco resoluciones: a) dos sugerencias para la modificación de disposiciones normativas; b) dos sugerencias para la revisión de un caso o la introducción de nuevos criterios que se consideran mejores para los derechos constitucionales; c) dos recomendaciones para la modificación de los criterios que se siguen en la producción de actos administrativos; y d) un recordatorio de deberes legales.

Por lo que se refiere a la aceptación de estas cinco resoluciones formuladas a las Administraciones públicas o a las instituciones destinatarias, ha habido una aceptación (la de una sugerencia en un caso de mediación de una vivienda) y cuatro rechazos.

Las 17 actuaciones de oficio que se realizaron en 2014 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Salud:** cuatro actuaciones, referidas a la no prestación de la asistencia sanitaria a españoles que residen más de noventa días en el extranjero, al cobro de asistencia sanitaria a inmigrantes, la demora en urgencias hospitalarias y un estudio conjunto de todos los Defensores del Pueblo de España sobre las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud.
- **Bienestar social:** tres actuaciones, referidas a diversas cuestiones sobre la renta de inclusión social y otras dos a menores en situación de desprotección o conflicto social.
- **Vivienda:** tres actuaciones, referidas a un desahucio en Ezkaba, la denegación de una subvención para el alquiler de una vivienda de alquiler social y a dos situaciones de desahucio.
- **Deporte:** una actuación, referida al cierre del Centro Recreativo Guelbenzu.
- **Obras públicas:** una actuación, referida a la situación de la carretera N-121 de Navarra.
- **Servicios públicos:** una actuación, referida a la supresión del transporte urbano público para el acceso al Hospital Reina Sofía.
- **Educación:** una actuación, referida a la denegación de acceso a un informe de la Guardia Civil que obra en poder del Gobierno de Navarra en relación con varias quejas referentes al IES Iturrama de Pamplona.
- **Memoria histórica:** una actuación, consistente en realizar aportaciones al Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la promoción de la verdad, la justicia y la reparación y garantías de no repetición de desapariciones forzadas.
- **Seguridad social:** una actuación, referida a la exclusión de la prestación de desempleo de los médicos internos residentes (MIR) extranjeros que trabajan en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- **Energía:** una actuación, referida a la repercusión en los ciudadanos usuarios del sistema gasista de los gastos de indemnización y otros por la renuncia de la concesión del almacén subterráneo de Gas Castor.

Las **instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las actuaciones de oficio han sido:

I. La **Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, en catorce actuaciones de oficio, desglosadas así.

- Departamento de Políticas Sociales: cinco.
- Departamento de Fomento: cuatro.
- Departamento de Salud: cuatro.
- Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales: una.

II. La **Defensora del Pueblo de España**, en cuatro actuaciones de oficio.

III. Dos **entidades locales de Navarra**, en dos actuaciones de oficio: el Ayuntamiento de Pamplona y el Ayuntamiento de Tudela.

3.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2014 fueron las siguientes, descritas según su incoación en el tiempo:

3.2.1. Informe de la Guardia Civil sobre la influencia de la izquierda abertzale en la red de enseñanza pública de la Comunidad Foral de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.

Materia: Educación.

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

Esta institución recibió varios escritos de queja presentados por padres y madres de alumnos del Instituto de Enseñanza Secundaria Iturrama, ubicado en Pamplona, en los que manifestaban su malestar por la aparición de informaciones sobre dicho centro que consideraban podrían vulnerar los derechos de sus hijos. En tales informaciones se afirmaba que existía un informe de la Guardia Civil que demostraría que la denominada “izquierda abertzale” llevaría años infiltrándose en la educación navarra.

En dicho informe se señalaría -o, al menos, así se afirmaba en las noticias aparecidas en los medios de comunicación- que casi uno de cada cuatro profesores del modelo D educativo de la Comunidad Foral de Navarra estaría directa o indirectamente relacionado con la banda ETA. Asimismo, se afirmaría que tan solo en el instituto IES Iturrama habría estudiado el 20% de los miembros navarros de ETA detenidos en los últimos años, llegando a la conclusión de que, de los 87 navarros detenidos por vinculaciones terroristas en Navarra desde 2005, un 19,5% habría estudiado en el IES Iturrama.

Finalmente, siempre según las informaciones y noticias aparecidas, se recogía que la Guardia Civil consideraba que se asistía a un proceso de adoctrinamiento terrorista pasivo a través de la educación.

A la vista de esta información, la institución solicitó al Departamento competente en materia de relaciones institucionales con el Defensor del Pueblo de Navarra una copia del informe oficial elaborado al respecto por la Guardia Civil sobre la educación en Navarra, las posibles infiltraciones de la izquierda abertzale entre su profesorado o actividades o las menciones o afecciones al instituto de Iturrama en este asunto, si es que las había, o del informe de dicho instituto armado a que se referían los medios de comunicación.

Asimismo, y con motivo de la publicación en los medios de comunicación de un dictamen, emitido por los servicios jurídicos del Parlamento de Navarra, sobre la adecuación a Derecho de la negativa del Gobierno de Navarra a la entrega

del citado informe a los parlamentarios forales que lo demandaban en ejercicio de sus funciones de control parlamentario sobre el Ejecutivo y, en concreto, en ejercicio de su derecho de información, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Parlamento de Navarra una copia del dicho dictamen jurídico, donde se realizaban diversas consideraciones acerca del carácter reservado o secreto del informe.

El Consejero de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales informó a este respecto que, tras la consulta realizada al Ministerio del Interior, se había indicado expresamente el carácter reservado de dicho informe al mismo tiempo que se había advertido de las limitaciones de difusión de información que la actual legislación contempla sobre documentación clasificada.

Analizada la respuesta del consejero, el Defensor del Pueblo de Navarra, de conformidad con lo recogido en el artículo 29 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra consideró que:

a) La calificación del informe solicitado -de reservado, según se indica- no era suficiente para negar el acceso al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra. De sostenerse lo contrario, el precepto legal citado, que habilita a esta institución para acceder a este tipo de informes o documentos, quedaría vacío de contenido.

b) La denegación, de producirse, debe ser acordada por el Gobierno de Navarra, en la consideración de órgano colegiado a que se refiere el artículo 2 de la Ley Foral del Gobierno de Navarra, en relación con el artículo 10 b) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

No es ajustado a derecho que tal denegación se produzca por la decisión de uno o varios de los Consejeros de dicho Gobierno de Navarra, en su consideración de tales, que, a estos efectos de negar al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra el acceso a un documento solicitado, son órganos incompetentes. En consecuencia, el Consejero de Cultura, Turismo y

Relaciones Institucionales es incompetente para negar al Defensor del Pueblo de Navarra el acceso al informe solicitado.

c) La referida denegación, de acordarse por el Gobierno de Navarra, ha de incorporar las razones de fondo que impidan el acceso al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, razones que no pueden limitarse a la sola calificación de secreto oficial que pueda tener el documento.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo resolvió emitir el correspondiente recordatorio de deberes legales al Gobierno de Navarra en lo que respecta a la necesidad de acordar motivadamente por el mismo la denegación de acceso del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra a la documentación o información calificada de secreto oficial.

Asimismo, se estimó oportuno calificar de no colaboradora la actitud del Departamento de Relaciones Institucionales, incluyendo la oportuna mención en el Registro de Entidades no Colaboradoras con el Defensor del Pueblo de Navarra, destacando tal calificación en el informe anual del año 2014.

Con esta información, la institución procedió a dar por concluidas sus actuaciones.

3.2.2. Sobresaturación del Servicio de Urgencias Pediátricas del Complejo Hospitalario de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Urgencias. Atención pediátrica.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, esta institución tuvo conocimiento de que, en la última semana del mes de diciembre de 2013, el Servicio de Urgencias Pediátricas del Complejo Hospitalario de Navarra había quedado desbordado por el número familias que habían acudido al mismo solicitando asistencia de urgencia para sus niños, produciéndose demoras de hasta seis

horas, lo que había provocado inquietud en las familias afectadas, presentando algunas de ellas reclamaciones en el Servicio de Atención al Paciente.

Según la información divulgada por los medios de comunicación, dicha sobresaturación del Servicio de Urgencias Pediátricas se habría debido, de un lado, al reciente cierre del Servicio de Urgencias Pediátricas en el Centro de Salud de Ermitagaña, y de otro, a un incremento de infecciones respiratorias provocado por el virus sincitial (VRS).

Tras ello, esta institución solicitó al Departamento de Salud información acerca de las causas que habían provocado la sobresaturación del Servicio de Urgencias Pediátricas del Complejo Hospitalario de Navarra, y, con más pormenorización, las medidas que se habían tomado o se estaban adoptando para dar solución al problema que ponían de manifiesto los medios de comunicación.

La Consejera de Salud, en su respuesta, informó que, por causa de la circulación de la epidemia VRS, en el mes de diciembre de 2013 se habían realizado 4.321 atenciones pediátricas de urgencia, 522 más que en el mes de diciembre de 2012, lo que había supuesto un incremento diario de 17 pacientes, concentrado especialmente en los días festivos. Asimismo, informaba que, a efectos de paliar esta situación, desde el 1 de enero de 2014 se habían reforzado las urgencias pediátricas los domingos y festivos con la presencia de un pediatra durante 12 horas, hasta que la epidemia VRS remitiese.

Con esta información, en la que se explicaba la causa de la sobresaturación del Servicio de Urgencias Pediátricas del Complejo Hospitalario de Navarra y las medidas adoptadas para evitar saturaciones de citado servicio, se puso fin a la intervención de la institución.

3.2.3. Modificación de letra d) del apartado 2 del artículo 3 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, por la disposición final décima primera de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Sanidad. Atención médica.

Actuación: Estudio de constitucionalidad.

Mediante la disposición final décima primera de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, con efectos de 1 de enero de 2014 y vigencia indefinida, se modificó la letra d) del apartado 2 del artículo 3 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, añadiéndose al final la expresión “y residir en España”, quedando el artículo 3 mencionado redactado de la siguiente manera:

Artículo 3. De la condición de asegurado

1. La asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud, se garantizará a aquellas personas que ostenten la condición de asegurado.

2. A estos efectos, tendrán la condición de asegurado aquellas personas que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

a) Ser trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia, afiliado a la Seguridad Social y en situación de alta o asimilada a la de alta.

b) Ostentar la condición de pensionista del sistema de la Seguridad Social.

c) Ser perceptor de cualquier otra prestación periódica de la Seguridad Social, incluidas la prestación y el subsidio por desempleo.

d) Haber agotado la prestación o el subsidio por desempleo u otras prestaciones de similar naturaleza, encontrarse en situación de desempleo, no acreditar la condición de asegurado por cualquier otro título y residir en España.

El nuevo requisito añadido al transcrito apartado d) consistente en «*residir en España*», se complementó con lo dispuesto en el punto 2 de la nueva

disposición adicional sexagésima quinta del Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, agregada también, con efectos de 1 de enero de 2014 y vigencia indefinida, por el apartado siete de la disposición final cuarta de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, en la que se establecía que:

2. A efectos del mantenimiento del derecho de las prestaciones sanitarias en las que se exija la residencia en territorio español, se entenderá que el beneficiario de dichas prestaciones tiene su residencia habitual en España aún cuando haya tenido estancias en el extranjero siempre que éstas no superen los 90 días a lo largo de cada año natural.

De la conjunción de ambos preceptos, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó los españoles desempleados y sin subsidio de desempleo que estén fuera de España más de 90 días a lo largo del año natural, ya no tienen su residencia habitual en España y, por tanto, pierden el derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a través del Sistema Nacional de Salud. De igual manera, entendió que, a la vuelta a España, deben acreditar formalmente que residen nuevamente en España y solicitar que se les reconozca expresamente el derecho a la asistencia sanitaria pública.

En consecuencia, a juicio de la institución, esa medida legislativa referida al ámbito subjetivo de protección de la salud por los poderes públicos, podía tacharse de impropia desde el punto de vista formal, así como de injusta desde el punto de vista material, incluso podría reputarse de inconstitucional, por las siguientes razones:

a) Conforme a una reiterada doctrina del Tribunal Constitucional, las leyes de presupuestos generales del Estado solo pueden contener preceptos compatibles con su función constitucionalmente determinada. Señala el Tribunal Constitucional que el contenido mínimo, necesario e indispensable de las leyes de presupuestos, debe ser el explícitamente proclamado en el artículo 134.2 CE, es decir: la previsión anual de la totalidad de los gastos e ingresos

del sector público estatal y la consignación del importe de los beneficios fiscales que afecten a los tributos del Estado.

Teniendo en cuenta esta doctrina del Tribunal Constitucional, los preceptos legales transcritos no tendrían relación directa con los criterios que definen la política económica del Gobierno, pues se mueven en un ámbito bien distinto, cual es la determinación de las condiciones para ser titular del derecho a la asistencia sanitaria pública. Dicho en otros términos, estos preceptos estarían regulando el contenido del derecho constitucional a la protección de la salud, en su concreción del derecho a la asistencia sanitaria pública, cuestión esta que poco o nada tiene que ver con la política económica del Gobierno en su sentido estricto.

Por ello, a criterio de esta institución, el apartado siete de la disposición final cuarta y la disposición final décima primera la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, desbordaría la función constitucionalmente reservada a este tipo de leyes y no atendería los límites del artículo 134.2 de la Constitución española, de donde devendrían inconstitucionales.

b) Las premisas que se sientan en los artículos 14 y 42 de la Constitución y, en su desarrollo, en los dos preceptos legales transcritos de la Ley 40/2006, de 14 de diciembre, es que los españoles residentes en el extranjero ostentan los mismos derechos y deberes que los españoles residentes en España, y que respecto a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud han de estar equiparados a los españoles residentes en España.

Por tanto, las modificaciones regresivas introducidas por las disposiciones que se han citado de la Ley de Presupuestos Generales podrían ser contrarias a los artículos 14 y 42 de la Constitución, desarrollados por la Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del estatuto de la ciudadanía española en el exterior, por cuanto discriminan injustificadamente y en razón de una circunstancia personal, cual es su residencia en el extranjero por más o menos tiempo, a los españoles desempleados y sin subsidio de desempleo que estén fuera de España más de noventa días a lo largo del año natural, situándolos sin razón objetiva alguna de

peso en peor condición respecto de los españoles desempleados y sin subsidio de desempleo que permanezcan en España y respecto de los demás españoles residentes en territorio nacional.

De este modo, injustamente, se penaliza el hecho de que españoles desempleados y sin subsidio de desempleo salgan al extranjero, por auténtica necesidad, en busca de empleo, cuando, a criterio de esta institución, la política de los poderes públicos debería ser precisamente la contraria, con el fin de atender el principio rector e informador de la legislación positiva que se contiene en el artículo 42 de la Constitución.

c) Esta medida restrictiva y regresiva respecto a la determinación de la titularidad del derecho por parte de los españoles a la asistencia sanitaria pública y gratuita, deja a los españoles desempleados y sin subsidio de desempleo que estén fuera de España más de 90 días a lo largo del año natural, en desamparo frente a la enfermedad, pues se presupone la precariedad económica en la que se encuentran, lo que, a criterio de esta institución, se compece muy mal con el derecho a la protección de la salud predicable de todos los españoles sin excepción que establece el artículo 43 de la Constitución.

Por todo ello, se solicitó a la Defensora del Pueblo de España que, si lo estimase pertinente, formulase al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, la recomendación o sugerencia de que estudiara la conveniencia de elevar al Gobierno de la Nación una propuesta dirigida a impulsar la derogación de la citada normativa introducida en la Ley de Presupuestos Generales para el año 2014, por las razones o preocupaciones expuestas, sin perjuicio de que, si así lo viera oportuno, estudiase la posible inconstitucionalidad de estas disposiciones de la Ley de Presupuestos Generales e interpusiera, en su caso, el correspondiente recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional por una posible vulneración de los citados artículos 14, 42, 43 y 134 de la Constitución.

La Defensora del Pueblo respondió que no consideraba conveniente interponer el recurso de inconstitucionalidad, dado que la expulsión de la norma del

ordenamiento no tendría el efecto de impedir que la permanencia fuera del territorio nacional por más de 90 días en el año natural supusiera la pérdida de la prestación o del derecho a la asistencia sanitaria. Y ello porque dicha consecuencia estaba ya prevista en el ordenamiento por normas anteriores que no han sido derogadas.

A la vista de la respuesta de la Defensora del Pueblo, se dieron por concluidas las actuaciones.

3.2.4. Cierre del Centro Recreativo Guelbenzu.

Administración destinataria: Departamento de Políticas Sociales. Instituto Navarro de Deporte y Juventud.

Materia: Deporte. Utilización de instalaciones deportivas.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de la situación de cierre del Centro Recreativo Guelbenzu desde el 1 de enero de 2014, con el consiguiente perjuicio para los interesados y, en particular, para los trabajadores del servicio y para los ciudadanos usuarios del mismo.

Según la información publicada, este cierre obedecía a problemas propios de la gestión del servicio público, derivados bien del modo de prestación del mismo - al parecer, se preveía para el 2014 la continuidad de la gestión mediante entidad adjudicataria y, venciendo el contrato anteriormente celebrado, el concurso celebrado a tal efecto resultó desierto, por un defecto formal en la presentación de la oferta-, bien de la gestión presupuestaria -el Departamento de Políticas Sociales había apuntado también la incidencia de la situación de prórroga presupuestaria-. Asimismo, se publicó que tal cierre se había producido de forma sorpresiva para los usuarios, quienes habían visto repentinamente cómo no podían acceder al centro.

La institución solicitó al Departamento de Políticas Sociales un informe sobre las causas que habían motivado el cierre del servicio, con indicación de las actuaciones seguidas por el Departamento de Políticas Sociales en 2013 a fin

de procurar la continuidad de servicio en ese año 2014. Asimismo, apreciando que podía tratarse de una situación no querida por el Departamento de Políticas Sociales, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó conocer las medidas previstas para procurar la apertura del centro próximamente.

En su respuesta, el Departamento de Políticas Sociales informó que, ante el fin de la vigencia del contrato de concesión de servicios adjudicado a una empresa, el Instituto Navarro de Deporte y Juventud había decidido asumir, a partir del 1 de enero de 2014, la gestión directa del centro, con personal y medios propios, a excepción de determinados servicios como la limpieza, mantenimiento, socorrismo, control de accesos y técnico de sala de musculación. Para estos últimos, señalaba que se había procedido a la licitación de un contrato administrativo de asistencia para el año 2014.

El Instituto Navarro de Deporte y Juventud señalaba también que, en vista del más que probable retraso en la tramitación de dicho contrato hasta bien entrado el año 2014, dada la necesidad de un procedimiento abierto determinado por la cuantía del contrato, junto con una situación económico-presupuestaria que no permitía autorizar gastos plurianuales, había acordado, a fin de evitar el cierre del centro, licitar un contrato administrativo para cubrir el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2014, hasta que se pudiese adjudicar el contrato principal.

El Departamento de Políticas Sociales explicó que la existencia de errores de forma en la tramitación y la obligación de respetar el preceptivo plazo de diez días naturales de suspensión respecto de la eficacia de la suspensión, provocaron que la formalización del contrato y el efectivo inicio de su ejecución se demorase hasta el 23 de enero de 2014. No obstante, señaló que dicho periodo entre el 1 y el 23 de enero de 2014 se aprovechó para acometer labores de limpieza y acondicionamiento de las instalaciones, tras lo cual pudo quedar el centro abierto al público.

En vista de las explicaciones facilitadas y de que el centro se encontraba en funcionamiento con normalidad, esta institución acusó recibo de la información y dio por concluida la actuación.

3.2.5. Supresión de la línea del servicio de transporte público que conectaba el Hospital Reina Sofía y el núcleo urbano de Tudela los domingos y festivos.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Tudela.

Materia: Servicios públicos. Transporte público.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de diversos medios de comunicación, de la decisión del Ayuntamiento de Tudela de suprimir, en domingos y festivos, la línea del servicio de transporte público que conectaba el Hospital Reina Sofía y el núcleo urbano de Tudela; decisión que habría generado malestar entre los usuarios afectados.

Según la información publicada, esta supresión había operado desde el 1 de enero de 2014, y, además, la decisión, adoptada pocos días antes, se había hecho pública únicamente a través de la colocación de pegatinas en las marquesinas ubicadas junto a las paradas, de tal modo que algunos usuarios no la habían conocido hasta el momento de acudir a coger el autobús, lo que pudo provocar situaciones de confusión.

El Defensor del Pueblo de Navarra, en vista del malestar generado por la decisión adoptada, solicitó al Ayuntamiento de Tudela un informe sobre la cuestión suscitada, en el que se explicase el alcance de la restricción o supresión del servicio y sus causas, así como el modo de darlo a conocer a los ciudadanos y usuarios. Además, interesó el conocimiento de si existía previsión de alguna medida para corregir o compensar la referida merma en el servicio público, de haberse producido, y procurar la accesibilidad al centro hospitalario de todos los interesados, usuarios o acompañantes, vecinos de Tudela.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Tudela informó del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local el 23 de diciembre de 2013, de suprimir el servicio de la línea 2 en domingos y festivos, y que tal supresión se debía principalmente a motivos económicos y a la menor incidencia de usuarios de la

citada línea respecto del resto. No obstante, atendiendo a las muestras y solicitudes ciudadanas, señaló que finalmente la Junta de Gobierno Local había decidido, el 3 de febrero de 2014, acordar la ampliación del contrato de servicios de transporte urbano de la ciudad de Tudela existente hasta la fecha, con efectos de 2 de febrero de 2014, estableciendo un nuevo servicio en la línea 2 durante los domingos y festivos, con horario de mañanas de 10 a 13,15 horas y de tardes de 17 a 20,15 horas; y, de esta manera, volver a instaurar el citado recorrido, con un horario muy similar al existente antes de que se aprobase ninguna modificación.

A la vista del contenido del informe y del Acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Tudela de 3 de febrero de 2014, de restablecimiento del servicio en términos similares a los anteriores a la anterior modificación, la institución procedió a dar por concluidas sus actuaciones.

3.2.6. Cobro de la asistencia sanitaria urgente de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Derecho de acceso a la sanidad pública.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Dos recomendaciones.

Esta institución, a través de noticias publicadas en los medios de comunicación, tuvo conocimiento de una posible práctica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea consistente en cobrar la asistencia sanitaria urgente de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular.

Según la información publicada, desde el Departamento de Facturación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se había remitido, a una persona inmigrante que fue asistida en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, un escrito en el que se le indicaba literalmente que:

“Por la presente le comunicamos que tenemos pendiente el envío de la factura correspondiente a las siguientes asistencias médicas recibidas por Ud. en este centro:

Urgencia (....).

-En el caso de tener algún seguro privado responsable de esta asistencia, deberá entregarnos el PARTE DE AUTORIZACIÓN correspondiente.

- En el caso de no disponer de un número de Seguridad Social activo, bien como usuario o como beneficiario de un titular, deberá facilitarnos los datos del mismo.

En ambos casos, el plazo de entrega de los datos será de una semana o dichas asistencias serán facturadas a su cargo.”

Ante estas noticias y tras las oportunas consideraciones legales, la institución recomendó al Departamento de Salud que impartiera instrucciones al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que, a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular, que recibiesen asistencia sanitaria de urgencia en los centros y servicios del sistema sanitario público, no se les hiciese entrega de escritos de prefactura, factura u otros en los que se les indicase, o que diesen lugar a entender que los gastos generados por la asistencia sanitaria se facturarían a su cargo, puesto que ello podía ser interpretado como un obstáculo formal e innecesario, creado únicamente para disuadir de la asistencia sanitaria pública o confundir con el posible cobro de tasas o precios que no procede abonar.

Asimismo, la institución recomendó que se mantuviese la aplicación del artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, en todos sus contenidos, con la consiguiente prestación de la asistencia sanitaria pública y gratuita a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encuentren en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 y fijen su residencia en Navarra, en la línea de lo establecido en Navarra por la Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo.

El Departamento de Salud respondió lo siguiente: a) Se remitía a la respuesta dada en la actuación de oficio 13/27, sobre el mismo tema. b) La Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoce a las personas residentes en

Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público de Navarra, a diferencia de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, sí que aclara y precisa cuáles son los requisitos para el acceso a la asistencia sanitaria con cargo al Servicio Navarro de Salud-Osansubidea. c) El Departamento de Salud está cumpliendo con todo lo dispuesto en la normativa foral. d) Mediante Auto del Tribunal Constitucional, se había suspendido la aplicación de la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, como consecuencia de los recursos de inconstitucionalidad interpuestos por el Estado. e) A pesar de que el Departamento de Salud considera que Navarra tiene competencia normativa sobre este tema, debe acatar que está paralizada la vigencia de la citada Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por lo que se dieron las instrucciones precisas para no efectuar actuaciones de cobro hasta que el Tribunal Constitucional no se pronuncie sobre el levantamiento de la suspensión solicitada. f) Desde la unidad de pre-facturación, y siempre de forma posterior a la atención sanitaria, se comprueba que el paciente no tiene TIS o que no figura en el sistema SILCON (Tesorería), es decir, que no consta en el derecho de asistencia sanitaria gratuita y se solicita que acredite si es beneficiario de la Seguridad Social o poseedor de una seguro privado, de viaje, etcétera. En cualquiera de estos casos, se espera a que la persona atendida se comunique con la unidad de prefacturación para saber si tienen algún seguro que cubra su asistencia, para lo que tienen un plazo de diez días. Si la persona atendida alega que no tiene recursos económicos, se le invita a hablar con la trabajadora del hospital o del centro de salud. Esas asistencias no se facturan y se les explica cuál es su situación y cómo pueden acceder, en su caso, a la cobertura sanitaria. Si se hubiera emitido prefactura, la misma se anula sin consecuencias para el paciente. g) No es función del Servicio de Admisión ni este puede detectarlo si la persona que no tiene ningún documento de identificación es un inmigrante en situación irregular. h) A pesar de la alarma social que, en ocasiones, pueden generar situaciones que nada tienen que ver con la realidad de la situación, lo cierto es que no se ha cobrado en ningún caso ninguna asistencia sanitaria en urgencias prestada a personas de este colectivo.

A la vista de la información, y tras comprobar la negativa del Departamento a aceptar las recomendaciones formuladas por esta institución, se procedió a dar por concluida la actuación.

3.2.7. Desahucio de una mujer y de su hijo discapacitado de su vivienda de alquiler social.

Administración destinataria: Departamento de Fomento. Departamento de Políticas Sociales. Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Vivienda. Desahucio.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

La institución tuvo conocimiento de una noticia que se había publicado en los medios de comunicación, en la que se daba cuenta del desahucio de una mujer, en el barrio de Ezcaba, de su vivienda de alquiler social, en la que llevaba residiendo desde hacía seis años.

La Defensora del Pueblo de España, por su parte, también mostró su interés en el asunto, habiendo tenido conocimiento del mismo a través de los medios de comunicación.

La noticia exponía que una ciudadana de 43 años y su hijo de ocho años (este con discapacidad psíquica), habían sido desahuciados de su domicilio de alquiler social en el barrio de Ezcaba de Pamplona el 23 de enero de 2014. Según declaraciones de la ciudadana, había recibido la notificación a las 8,40 de la mañana cuando iba a llevar a su hijo al colegio, sin que le hubiera llegado ningún tipo de aviso judicial previo.

Además, se afirmaba que la ciudadana había recibido, durante cinco años, una subvención de alquiler social del 75%, que posteriormente se redujo a un 50%. Según estas noticias, cobraba una renta básica de 615 euros y debía abonar una renta de alquiler de 470 euros al mes. Por ello, ante esta situación, llegó a un acuerdo con la empresa de alquiler social, subvencionada por el Gobierno de Navarra y, gracias a dicho acuerdo, se había paralizado un primer desahucio previsto hace unos meses.

Citando siempre las noticias publicadas, el 14 de diciembre de 2013 expiró el plazo del acuerdo al que se había llegado y la empresa ya no accedió a renegociar la deuda.

A la vista de los hechos, la institución consideró oportuno solicitar a los Departamentos de Fomento y de Políticas Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona la realización de un análisis en profundidad sobre las actuaciones seguidas por ellos en este caso, con la finalidad de facilitar a la ciudadana y a su hijo menor de edad y con una discapacidad psíquica, una vivienda acorde con sus necesidades, donde pudiesen residir dignamente, pagando, en su caso, en función de las posibilidades reales de esa familia.

Las tres instituciones remitieron diversa información al respecto del caso.

En las mismas fechas, el Defensor del Pueblo de Navarra mantuvo personalmente una reunión con el Director General de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra y la Concejala de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Pamplona, en la que expusieron los detalles que singularizaban el caso, y que se reflejaban en los informes elaborados por esas Administraciones.

También la Mesa y Junta de Portavoces del 27 de enero de 2014 acordó celebrar una sesión de trabajo para que representantes de las plataformas anti-desahucios de Navarra informasen sobre la notificación a esta inquilina para que abandonase su piso de alquiler social en Ezkaba.

De la documentación obrante, se desprendía que la referida ciudadana y su hijo habían recibido de forma constante apoyo económico, técnico y social de las Administraciones citadas: se encontraba percibiendo la Renta de Inclusión Social, no había utilizado el importe de una ayuda extraordinaria concedida por el Departamento de Políticas Sociales para el pago de la deuda de alquiler (ayuda que devolvió en fecha 30 de enero de 2014), la ciudadana había preferido encauzar sus gestiones en cuanto a su vivienda a través de organizaciones sociales antidesahucios, las Administraciones le habían ofrecido recursos ante el desahucio que no había aceptado, y desde el Ayuntamiento de Pamplona se continuó en la línea de intervención mantenida

y, en especial, en lo relativo a la adecuada cobertura de las necesidades básicas del menor de edad y de la organización económica familiar.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra, supervisadas las actuaciones llevadas a cabo en el caso de la ciudadana y valorada la documentación aportada al respecto, no pudo deducir suficientes elementos para apreciar un abuso o una negligencia en la actuación de las Administraciones públicas de Navarra competentes. Por tanto, una vez trasladada copia del expediente a la Defensora del Pueblo de España, se puso fin a la intervención.

3.2.8. Incremento de la peligrosidad en el tramo de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, a su paso por Bera.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Obras públicas. Seguridad de la carretera.

Actuación: Supervisión de la actuación administrativa.

Esta institución pudo conocer, a través de noticias publicadas en los medios de comunicación, que los alcaldes de Bortziriak (Bera, Lesaka, Arantza, Igantzi y Etxalar) se habían dirigido al Departamento de Fomento, con la finalidad de que adoptase medidas en el tramo de la N-121-A, donde acababan de fallecer dos personas y se habían registrado dos accidentes graves en la misma semana.

Según la información publicada, conforme a los datos del Departamento, esta carretera soportaba un tránsito de 10.424 vehículos al día, de los que un 23% serían camiones, es decir, 2.400. Se trataría, por tanto, de una de las vías que recorren Navarra que soporta una mayor tasa de vehículos pesados, tanto en cifras absolutas, como en términos porcentuales, además del tráfico que ya discurre por ella. Según las autoridades municipales, la N-121-A presentaba, en este tramo, un riesgo fuera de lo normal, que quedaba patente por el número y la gravedad de los accidentes registrados.

Los representantes municipales de los Ayuntamientos consideraban necesario llevar a cabo un estudio de la carretera, analizar el estado del pavimento y otros factores posibles de causa de accidentes, en los puntos que, a la vista de los repetidos siniestros, habían sido identificados y comunicados a las autoridades locales. Estas autoridades, a su vez, solicitaban del Departamento de Fomento que adoptase lo antes posible medidas encaminadas a disminuir el número de siniestros y, en general, a mejorar el estado de la carretera para evitar esa peligrosidad.

Citando siempre las noticias publicadas, el Departamento de Fomento había manifestado que la carretera se encontraba en condiciones de calidad de la rodadura, visibilidad y trazado adecuados a la velocidad a la que se encontraba limitada y con una señalización clara, de velocidad limitada a 70 kilómetros por hora y prohibición de adelantamiento. También fuentes del Departamento habían confirmado que estaba previsto que, de forma inminente, en las próximas semanas se llevase a cabo la campaña de auscultación del CRT (coeficiente de razonamiento transversal) en toda la carretera N-121-A, que permitiese medir la adherencia de la calzada. De esta forma, se podría detectar si había algún problema de ese tipo sobre el que actuar.

Ante los accidentes habidos, en los que habían resultado fallecidas dos personas y una tercera con heridas de gravedad en el tramo de la N-121-A a su paso por Bera, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario solicitar al Departamento de Fomento información sobre la cuestión planteada, con indicación, en su caso, de las medidas adoptar para, en lo posible y en lo que esté en manos del Departamento, evitar accidentes de la gravedad que habían ocurrido esos días.

En su respuesta, el Consejero de Fomento, informó que, junto a una actuación periódica y anual seguida de acuerdo con la metodología implantada por el Ministerio de Fomento, se había llevado a cabo por el Departamento de Fomento, tras el accidente mortal referido, un estudio muy exhaustivo de las características técnicas del tramo comprendido entre los puntos kilométricos 64 y 66 de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, correspondientes en parte a

la Variante de Bera, en el marco de otro más amplio que ha incluido la totalidad del trazado de los 69 kilómetros de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia.

En el informe, el Consejero especificaba lo siguiente:

“El estudio ha consistido en:

- Determinación, por parte del propio Departamento de Fomento y, en paralelo, por una empresa consultora externa, de si el tramo de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, entre los puntos kilométricos 64 y 66 constituye un Tramo de Concentración de Accidentes (TCA) de acuerdo con la metodología citada, aplicada a la accidentalidad con víctimas registrada en el tramo en los últimos cinco años (entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de diciembre).*
- Determinación, igualmente por parte de empresa consultora externa, de si algún tramo de la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, en todo su trazado es un Tramo de Concentración de Accidentes (TCA).*
- Auscultación, a fecha 31 de enero, por parte de laboratorio externo acreditado, de las condiciones de adherencia del pavimento, obteniendo el Coeficiente de Rozamiento Transversal (CRT) en toda la longitud de la carretera N-121-A, desde Pamplona hasta Enderlatsa (6.200 puntos de medida solo en la N-121-A).*
- Revisión, por parte del propio Departamento de Fomento, de la señalización horizontal, vertical, balizamiento y existencia de puntos singulares de conflicto en el tramo del p.k. 64 al 66 de la N-121-A. Diagnóstico y propuesta de mejoras.*
- Diagnóstico de la problemática de seguridad en el tramo del p.k. 64 al 66 de la N-121-A y propuesta de mejoras por parte de empresa consultora externa.*

De los estudios realizados se ha constatado:

- Que, según la metodología y umbrales utilizados por el Ministerio de Fomento en sus estudios de seguridad vial,- aplicados a la accidentalidad con víctimas registrada en los últimos cinco años (entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de*

diciembre de 2013), el tramo del p.k. 64 al 66 de la N121-A, a su paso por Bera, no es un Tramo de Concentración de Accidentes.

- Que, según idéntico proceso, tampoco se ha detectado la existencia de ningún otro Tramo de Concentración de Accidentes (TCA) en toda la longitud de la carretera N-121-A, desde Pamplona hasta Endarlatsa.

- Que los radios y peraltes del tramo en las aproximaciones al punto de ocurrencia de los últimos accidentes son adecuados para una velocidad de circulación de 80 km/hora y existe suficiente visibilidad de parada y cruce, pero no de adelantamiento.

- Que las limitaciones de velocidad a 70 km/h y de prohibición de adelantamiento existentes son adecuados a las condiciones de trazado, de entorno y de conflictos singulares que concurren en el tramo, y se encuentran materializadas en las márgenes de la carretera mediante las correspondientes señalización horizontal y vertical reglamentaria.

- Que los valores del Coeficiente de Rozamiento Transversal medido en el tramo del p.k. 64 al 66 de la N-121-A, a su paso por Bera, el día 31 de enero, son adecuados, superando los umbrales mínimos requeridos.

- Que, aún con un diseño correcto y adecuado a normativa, ante la cercanía de la cuña de desvanecimiento del carril de vehículos lentos con la que está dotada la N-121-A en sentido sur desde el L.P. Guipúzcoa, algunos conductores incurren en situaciones de excesiva velocidad en la aproximación a la curva de reducido radio existente en el extremo norte de la Variante de Bera, provocando la situación de riesgo más crítica del tramo.

Por lo expuesto, se considera que la situación del tramo del p.k. 64 al 66 de la N121-A, a su paso por Bera es correcta desde el punto de vista de seguridad vial, y no cabe señalar la necesidad de adoptar medidas correctoras extraordinarias, si bien cabe la posibilidad de que puedan llevarse a cabo algún tipo de medidas que tendrán ya el carácter de potencial mejora de las condiciones de seguridad existentes.

Entre las medidas de potencial mejora que podrían adoptarse, se apuntan las siguientes actuaciones:

- Reforzamiento de la señalización vertical de curva a izquierdas cuyo vértice se sitúa a la altura del p.k. 65+250, en ambos sentidos de circulación con la correspondiente “advertencia de peligro por curva peligrosa”.*
- Reforzamiento de la señalización horizontal del tramo con la colocación de marcas viales en forma de flechas en las aproximaciones a las bifurcaciones de las intersecciones y enlaces del tramo.*
- Ampliación de la longitud de los tramos dotados de sistemas de contención en las márgenes.*
- Colocación de nuevos elementos de balizamiento específico de separación de carril de salida y paneles direccionales en la zona de curva.*
- Retranqueo de la cuña de transición de la disipación del carril para vehículos lentos de que dispone la N-121-A en sentido sur desde el L.P. Guipúzcoa, hasta la zona central del enlace del p.k. 66.*
- Realización de un tratamiento superficial del pavimento mediante lechada o mezcla bituminosa con objeto de incrementar la macrotextura, advertir al conductor (mayor sonoridad) y mejorar la adherencia en los tramos en los que se han detectado más accidentes por salida de vía por probable exceso de velocidad.*

El Departamento de Fomento finalizaba su informe indicando que esos estudios y propuestas de actuaciones les habían sido presentadas a los Alcaldes de los Ayuntamientos implicados en una reunión mantenida el día 6 de febrero del 2014, señalándoles que comenzarían a llevarse a cabo tan pronto quedasen definidas en detalle, salvo aquellas (tratamiento superficial y señalización horizontal) cuya ejecución requiriese condiciones climatológicas especiales, de las que, previsiblemente, no podría disponerse hasta primavera-verano.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Fomento y de las medidas adoptadas, tanto presentes como futuras, la institución dio por concluida su actuación.

3.2.9. Concesión de subvención de alquiler social de vivienda de VPO atendiendo a graves circunstancias de una ciudadana.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda. Subvenciones para el alquiler social.

Actuación: Supervisión de actividad administrativa. Sugerencia.

Esta institución tuvo conocimiento, a través de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Pamplona (Unidad de la Chantrea) y de la propia interesada, de la grave situación en que se encontraba una ciudadana, víctima de violencia de género, acreedora de una deuda, mediante sentencia judicial, de aproximadamente 40.000 euros que le debía su ex pareja, y con un menor de once años a su cargo. La ciudadana recibió notificación de un requerimiento de desahucio de su vivienda para el día 11 de febrero, a las nueve horas, en caso de que no pagase la deuda de 3.893,85 euros o se opusiese a la misma.

Asimismo, en este contexto de difícil situación, se pudo conocer que la ciudadana no iba a percibir en el año 2014 ninguna subvención para el alquiler social, dado que, por circunstancias familiares de carácter grave (el ingreso hospitalario de su madre y el fallecimiento de su hermano), no tuvo tiempo de presentar en plazo la solicitud correspondiente a esta ayuda con todos los requisitos que, a su juicio, cumplía.

Según la información que suministró la interesada, desde el Departamento de Fomento le comunicaron que, a partir del 1 de enero de 2014, la nueva mensualidad para este año ascendería a 624,83 euros, más gastos de comunidad y contribución urbana, cantidad que expuso le resultaba de todo punto inasequible para ella, quien, además, era perceptora de la Renta de Inclusión Social como únicos ingresos. Con estos ingresos públicos no le era

posible atender al nuevo alquiler fijado, ni atender las necesidades básicas de su hijo menor de edad.

Una vez analizada toda la información, la institución se dirigió al Departamento de Fomento para solicitarle que analizase en profundidad las actuaciones que pudiera realizar al respecto, con objeto de, si fuera factible, conceder a la ciudadana la subvención para el alquiler social (admitiendo para ello la solicitud que pudiera presentar) u otra ayuda con un fin similar, a efectos de facilitarle hacer frente al arrendamiento de su vivienda, sin perjuicio de cualquier otra ayuda, orientación o solución que estimase oportuno plantear.

El Consejero de Fomento informó a este respecto que, finalmente, le fue concedida la subvención para el año 2014.

A la vista de la información, y tras su valoración positiva, se procedió al cierre de la actuación.

3.2.10. Remisión de un informe al Relator Especial de Naciones Unidas por la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición de desapariciones forzadas o involuntarias.

Institución destinataria: Relator Especial de las Naciones Unidas por la Verdad, la Justicia, la Reparación y las garantías de no repetición y del Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas o Involuntarias

Materia: Memoria histórica.

Actuación: Remisión de informe de aportaciones.

Los Defensores del Pueblo mantuvieron en Madrid, a solicitud del Relator Especial de las Naciones Unidas, con este una reunión sobre los derechos a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición de desapariciones forzadas o involuntarias, tras el golpe militar de 1936 y la dictadura franquista.

Dado que el Defensor del Pueblo de Navarra no pudo asistir a la reunión, trasladó al Relator especial un informe sobre la cuestión.

En este informe se reflejaron las principales actuaciones que el Parlamento de Navarra había efectuado en relación con la memoria histórica: la aprobación de la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936; la aprobación de varias resoluciones referidas a la memoria histórica; la comparecencia reciente de la Asociación de Familias de Fusilados de Navarra en el Parlamento de Navarra, etcétera.

También remitió la institución unas propuestas con el fin de que, en su caso, pudieran contribuir a mejorar los derechos a la verdad y a la justicia de los familiares de las víctimas, la reparación y las garantías de la no repetición, con un ánimo propositivo y con pleno respeto a las conclusiones que el Relator Especial considerase más oportuno:

- a) En el ámbito de los derechos a la verdad y a la justicia, la posible creación de una Comisión de la Verdad, esto es, un órgano público, de ámbito nacional o, en su caso, autonómico, al que extrajudicialmente pudieran dirigirse (sin prescripción de la acción) los familiares, y que investigara a instancia de parte los casos, recabando la documentación pertinente, y averiguara qué ocurrió en cada caso y dónde se encuentran los restos de las personas desaparecidas a que se refieran los accionantes.
- b) En el ámbito de la reparación, la declaración, a todos los efectos jurídicos, de la nulidad de las sentencias de las condenas dictadas durante la dictadura (la Ley de la Memoria Histórica menciona el término “ilegitimidad” de estas sentencias, pero evita declarar la nulidad jurídica de estas sentencias).
- c) En el ámbito de la no repetición, mejorar en la eliminación de símbolos de exaltación a la Guerra Civil o a la dictadura en muchos lugares y calles, en la transformación de monumentos de gran envergadura en edificios de paz, en la supresión de nombres de personajes vinculados con la dictadura, o en la supresión de párrafos que todavía aparecen en libros de educación o de historia editados con posterioridad a 1978 (año

de la aprobación de la Constitución vigente), donde se mencione al franquismo de un modo laudatorio o indebidamente justificado.

Con la remisión de este informe al Relator Especial de la ONU y su reflejo en el informe que este hizo de su actuación, se dio por concluida la intervención de la institución.

3.2.11. Desahucios de personas y familias por la imposibilidad de estas de hacer frente al pago de los recibos mensuales del alquiler social.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Materia: Vivienda. Desahucio.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Dos sugerencias.

A través de diversas quejas de ciudadanos y de noticias publicadas en la prensa, la institución tuvo conocimiento del hecho de que se estaban llevando a cabo un elevado número de desahucios de personas y familias por la imposibilidad de estas de hacer frente al pago de los recibos mensuales del alquiler social.

Estos desahucios estaban afectando a personas y familias que se encontraban en una muy difícil situación económica, perceptoras de rentas o ingresos muy bajos o, peor aún, sin ingresos. En muchos casos, se trataba de personas que solo eran perceptoras de la renta de inclusión social y con menores a su cargo, y en otros, de familias con ingresos aún más exiguos o ya sin ingresos. Por lo que se pudo detectar, los casos más numerosos eran mujeres cabeza de familia con uno o varios niños pequeños, aunque la casuística era muy variada.

Ante este panorama, y con el fin de promover una actuación en la mejora del nivel de protección de los derechos de las personas y de las familias, entre ellos, el derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada que proclama el artículo 47 de la Constitución, la institución consideró oportuno dirigirse al Departamento de Fomento para sugerir *que* aprobase y pusiese en marcha lo antes posible un régimen especial de ayudas al precio del alquiler a las personas y familias arrendatarias o necesitadas de un piso en alquiler

cuando estas cuenten con escasos ingresos y tengan a su cargo uno o más menores de edad.

También se consideró oportuno sugerir que se tratase de una ayuda mensual al pago del precio del alquiler, abonada al propietario arrendador, durante dos años prorrogables a la vista de las circunstancias de la familia, en un porcentaje del 90% y con una cuantía máxima al mes de, por ejemplo, 400 euros (sin perjuicio de otra cifra que se estimase más acertada), para el caso de personas o familias cuyos ingresos mensuales fueran inferiores a dos veces el salario mínimo interprofesional y tuvieran a su cargo un hijo menor de edad o una persona discapacitada o sometida a su guardia o custodia.

El Departamento informó que, en relación con la renovación y prórroga de los contratos de arrendamiento de viviendas con derecho a subvención, iba a adoptar las medidas de suprimir los requisitos mínimos de 3.000 euros y la posibilidad de acreditar la capacidad económica mediante la aportación de ingresos que se estuvieran percibiendo en el momento de renovarse o prorrogarse el contrato en los casos de empeoramiento sobrevenido de la situación personal, laboral o económica del inquilino.

La sugerencia de esta institución versaba sobre la creación de un régimen de ayudas para contemplar situaciones excepcionales de un colectivo determinado en el que se dieran dos requisitos: familias con bajos ingresos y menores a cargo que precisasen un piso de alquiler para poder vivir en unas dignas condiciones, dado que este grupo de familias de bajos ingresos con menores a cargo podían ser los más vulnerables en situaciones excepcionales de falta de ingresos.

En consecuencia, entendiéndose no aceptada la sugerencia, pero valorando las medidas del Departamento, se procedió a poner fin a las actuaciones.

3.2.12. Problemas detectados con la concesión de la renta de inclusión social, que afectan a menores de edad, y relacionados con vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Políticas Sociales.

Materia: Bienestar social. Renta de inclusión social.

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

A través de la entidad Cáritas, se tuvo conocimiento del problema que existe en relación con los matrimonios y parejas con hijos menores de edad que acuden a solicitar la renta de inclusión social o su renovación y que se les deniega su solicitud por el Departamento de Políticas Sociales con la respuesta de que, al ser dos personas las que integran la pareja, una de ellas puede salir a trabajar. El resultado al que conduciría la denegación administrativa es que los menores de edad quedan o pueden quedar en una situación de indigencia, motivada por la negativa a la concesión de esta prestación pública garantizada.

Otro problema expuesto es la situación de menores de edades comprendidas entre los 16 y los 18 años que, siendo menores de edad y merecedores de la protección pública, se ven excluidos de la percepción de la edad al haberse previsto como excepción al requisito de la residencia legal por el artículo 3.2, letra b), número 1, de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero (en la modificación introducida por la Ley Foral 36/2013, de 26 de noviembre), que las unidades familiares acogibles a la prestación tengan “hijos e hijas menores de dieciséis años”.

Como puede verse en este punto, la circunscripción de la edad de los menores de edad a quienes no alcanzan los dieciséis años de edad, deja fuera del supuesto legal a los también menores de edad de más de dieciséis años que no hayan alcanzado los dieciocho años.

Un tercer problema que detectó Cáritas Navarra fue la reducción de la cuantía de la renta de inclusión social a unidades familiares de un solo miembro al 80%, introducida también por la Ley Foral 36/2013, de 26 de noviembre. Esta cuantía sería insuficiente económicamente para vivir en unas condiciones mínimas de dignidad y habría provocado que las personas que percibían esta cuantía se vean obligadas a solicitar ante Cáritas o ante otros lugares el otro 20% que percibían.

Según transmitió Cáritas de Navarra la actual cuantía fijada para la renta de inclusión social, establecida por la Ley Foral 36/2013, de 26 de noviembre, no aseguraría, en el caso de la unidad familiar de un solo miembro, el cumplimiento de la finalidad de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, de “prevenir la exclusión de las personas y unidades familiares” y de “fomentar la inclusión social”.

El cuarto problema que se puso de manifiesto fue que la mayor parte de la cuantía de la renta de inclusión social se destina a “asegurar un techo” para el receptor de la prestación o de la familia, siendo así que este es el principal objetivo de la ayuda en la realidad. Esta situación llevó a la institución al convencimiento de que se haría preciso analizar y, en su caso, promover algún tipo de ayuda extraordinaria y transitoria, mientras durase la actual situación de crisis socioeconómica, dirigida al alquiler de la vivienda, independiente de la renta de inclusión social, de tal modo que esta última se destinara al aseguramiento de unos niveles mínimos existenciales diferentes de la vivienda.

A la vista de tal situación, la institución consideró oportuno sugerir al Departamento de Políticas Sociales que valorase estudiar y, en caso favorable, promover, una modificación de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, que regula la renta de inclusión social, para que:

a) En atención a la grave, profunda y larga situación de crisis económica que está azotando a las personas y familias de Navarra, se asegure que ninguna persona o familia peticionaria de esta prestación social garantizada con hijos menores de edad a su cargo queda excluida de su percepción.

b) Considerase, a los efectos de la percepción de la renta de inclusión social, como “menor de edad” a toda persona que no haya alcanzado los dieciocho años de edad, de conformidad con el artículo 1 de la Convención de los Derechos del Niño.

c) Asegurase que el hecho de que uno o los dos miembros del matrimonio o pareja estable estén en condiciones de trabajar, no supone la denegación de la

renta de inclusión social, ante la realidad de desempleo tan grave que padecen España y millones de personas.

d) Incrementase el aumento del importe de la prestación de la renta de inclusión social para una sola persona, asegurando que la cuantía que esta perciba sea, a la vista de las circunstancias personales que concurren en el solicitante, suficiente para asegurarle un mínimo vital digno y posible para atender las necesidades básicas, razonablemente ponderadas, de vivienda, energía, alimentación y vestimenta.

e) No considerase como integrantes de los recursos económicos de la unidad familiar, las ayudas públicas destinadas al alquiler social de la vivienda o a gastos vinculados con esta o con las necesidades vitales básicas.

El Departamento de Políticas Sociales respondió que el 12 de junio de 2014 el Parlamento de Navarra aprobó una modificación de la Ley Foral 1/2012 de 23 de enero, en el sentido de que las renovaciones extraordinarias de la renta de inclusión social alcanzasen siempre a unidades familiares con menores de dieciséis años a su cargo, corrigiendo así la situación anterior en la que este tipo de situación quedaba sin protección. Indicaba el Departamento que el límite de dieciséis años trata de proteger a menores en la edad de escolarización obligatoria, pues a partir de esa edad, están disponibles para el empleo.

Igualmente, señaló que, la decisión parlamentaria de reducir la percepción de la cuantía a adultos solos tiene por lógica incentivar la búsqueda activa de empleo, entendiendo que la renta de inclusión social no debe ser un sustituto de la fuente de ingresos ordinaria, sino un elemento paliativo de la situación económica para las personas en proceso de exclusión.

Finalmente, respecto a la sugerencia de complementar la renta de inclusión social con ayudas destinadas a cubrir gastos vinculados con la vivienda, el Departamento entendió abordado expresamente este tema, considerándose que el modelo de subsidiación de alquileres del Ayuntamiento de Pamplona está dando resultados óptimos y el Departamento de Fomento está evaluando

la oportunidad de una medida en tal sentido para incluirla en el diseño de la Estrategia de Navarra de Inclusión Social, ello unido a la reciente propuesta de creación de un Fondo Foral de Viviendas Sociales presentada por el Departamento de Políticas Sociales.

A la vista de la información, y tras no poder dar por aceptadas las sugerencias, se procedió a dar por concluida la actuación.

3.2.13. Aprobación del estudio por todos los Defensores del Pueblo de Navarra de las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes.

Instituciones y Administraciones destinatarias: Defensora del Pueblo de las Cortes Generales y Defensores del Pueblo autonómicos. Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Urgencias hospitalarias.

Actuación: Evaluación de los servicios de urgencias hospitalarias. Elaboración y aprobación de un estudio conjunto.

Por primera vez, todos los Defensores del Pueblo de España (el del Estado y los nueve de las Comunidades Autónomas) coordinaron la realización de un estudio conjunto para valorar la realidad de los servicios de urgencias hospitalarios y el impacto de su funcionamiento sobre los derechos fundamentales de los ciudadanos que acuden a ellos.

Esta elección partió de que las urgencias hospitalarias son una pieza esencial para el buen funcionamiento de los sistemas de salud (en España gestionan 26 millones de atenciones al año y 6 de cada diez ingresos hospitalarios son de pacientes de urgencias), pero se enfrentan a muchos problemas cuya solución excede de las capacidades de estos servicios.

La metodología para la elaboración de este informe consistió en convocar, para su aportación, a representantes de los pacientes, profesionales sanitarios de urgencias y gestores administrativos de los diecisiete servicios autonómicos de

salud y el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) para Ceuta y Melilla.

Los debates se organizaron en tres jornadas sobre un documento común de 124 cuestiones, preparado por los Defensores del Pueblo a partir de su experiencia y de las quejas recibidas en todas las instituciones. No obstante, el planteamiento de las jornadas permitía que los participantes suscitaran nuevas cuestiones y dieran prioridad a las cuestiones que considerasen más relevantes.

Las tres jornadas se celebraron en Madrid, Pamplona y Sevilla, entre septiembre y octubre de 2014. En concreto, la jornada de Pamplona, de mañana y tarde, se celebró el 1 de octubre, participando en ella, principalmente, los representantes de los profesionales sanitarios de urgencias y emergencias de toda España.

Las jornadas permitieron recoger opiniones y propuestas de amplio alcance que han servido como referencia para la elaboración del Estudio conjunto, que expresa el consenso de los diez Defensores del Pueblo.

El documento contiene un listado de cuarenta conclusiones, que son las siguientes:

A) En cuanto a los medios materiales:

1. Aunque la estructura física de los servicios hospitalarios de urgencias ha cambiado en las últimas décadas, dicha estructura sigue presentando inadecuaciones. No parece haberse avanzado lo suficiente en incorporar estándares homologados de diseño y distribución de espacios, ni en dar valor a las propuestas de los profesionales de los propios servicios y de los representantes de los pacientes.

2. Ante la repetición de situaciones de saturación, se han establecido dependencias en las que permanecen los pacientes en espera de hospitalización, una vez completada la atención inicial en urgencias.

Aun comprendiendo el objetivo de estas medidas —evitar la permanencia en pasillos y otros espacios—, no deben considerarse un sistema eficaz, porque la permanencia en el servicio de urgencias hospitalarias de pacientes con indicación de ingreso perturba la gestión del servicio y estos requieren de una atención especializada en planta de hospitalización.

3. Un uso generalizado y homologable de los métodos de triaje de pacientes permite una mejor planificación de las necesidades de los servicios hospitalarios de urgencias para atender la gran demanda asistencial que reciben y, por tanto, ayuda en los objetivos de mejorar la calidad y el funcionamiento.

Un manejo eficaz de estos sistemas permitiría implantar en determinados ámbitos territoriales medidas que aliviaran la carga asistencial en estos servicios, mediante la derivación sin visita médica de pacientes con cuadros más leves, coordinada con los recursos de urgencias extrahospitalarios del área sanitaria de influencia.

4. La implantación de la historia clínica electrónica y la compatibilidad entre las plataformas tecnológicas de la información (TIC) de los diferentes Servicios de Salud constituye un requerimiento básico de eficacia y cohesión del Sistema Nacional de Salud aún no completado, que afecta marcadamente a los servicios hospitalarios de urgencias.

Los esfuerzos en esta materia que realizan las Comunidades Autónomas deben ir acompañados de herramientas eficaces de coordinación, cuyo impulso corresponde a la Administración General del Estado.

5. La rápida progresión de las herramientas y tecnologías de la información, y las oportunidades que ofrecen para la mejora de la equidad, la calidad y la seguridad en la atención sanitaria, pueden propiciar una mayor implicación de los pacientes en el proceso clínico y la disposición autónoma de sus antecedentes de salud, facilitando la accesibilidad de la documentación e información clínica por el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

Estas herramientas permiten también superar algunos problemas detectados en los servicios hospitalarios de urgencias para la adecuada atención a pacientes de colectivos vulnerables, singularmente personas con dificultades para expresar su estado de salud y los antecedentes relevantes.

6. La gestión de las urgencias es la gestión del tiempo, por lo que los cuadros de mandos deberían poder establecer los tiempos y fases de la atención al paciente (trazabilidad) mientras permanezca en el servicio de urgencias, como medida para procurar una atención más eficaz.

Las aplicaciones informáticas implantadas en la mayoría de centros hospitalarios no tienen en cuenta los requerimientos específicos de la atención urgente, y son percibidas por el personal como una tarea añadida más que como un apoyo a su función. Las dificultades de manejo de algunas de estas aplicaciones pueden incrementar los riesgos para la actividad asistencial.

B) En cuanto a los recursos humanos:

7. La presencia y suficiencia de profesionales adecuados debería estar garantizada en todas las franjas horarias (la principal demanda se produce entre las 12 y las 22 horas, mientras que el trabajo de los profesionales se centra principalmente de 8 a 15 horas).

Los problemas de inadecuación se refieren principalmente a la excesiva dependencia de estas plantillas de la labor de los médicos internos residentes, que estarían supliendo en muchos momentos la insuficiencia de profesionales de las diversas plantillas implicadas.

8. Con carácter general, los médicos internos residentes (MIR) asumen un grado excesivo de responsabilidad en la actividad asistencial de los servicios hospitalarios de urgencias. Actualmente, los servicios de urgencias reciben en rotación, como parte del itinerario de formación, a los médicos residentes de las distintas especialidades, sin vinculación con el servicio, pero no forman a sus propios profesionales al no encontrarse reconocida la especialidad médica de urgencias y emergencias. Esto excluye la tutorización de los residentes por

parte de los médicos expertos de urgencias y no facilita la imprescindible labor de supervisión asistencial.

9. Las condiciones de trabajo en los servicios hospitalarios de urgencias, el nivel de exigencia característico de esta atención, así como situaciones de tensión asociadas o que pueden derivar en conflictos, hacen de estos servicios entornos de riesgo por estrés laboral o lugares propicios para el desarrollo del conocido como «síndrome del trabajador quemado». No parecen existir herramientas de gestión proactiva de estos riesgos.

10. La demanda de asistencia urgente por colectivos de personas en situación vulnerable (discapacidad, riesgo social, maltrato o violencia, enfermedad mental) precisaría de una mayor dotación de personal especialista en trabajo social en los servicios hospitalarios de urgencias. Se acusa especialmente la carencia de estos profesionales en los horarios de tarde y noche.

11. Atendiendo a la importancia de los servicios hospitalarios de urgencias en la actividad hospitalaria y, por lo tanto, en la atención sanitaria en general, resulta conveniente la definición de una especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencias que forme específicamente a estos profesionales y delimite el alcance de sus competencias clínicas.

C) En cuanto a los derechos de los pacientes:

12. La estructura física y funcional de los servicios de urgencia, las frecuentes situaciones de saturación de estos servicios y la todavía insuficiente cultura de respeto a la privacidad en el medio hospitalario no permiten, en muchos casos, garantizar la dignidad e intimidad de los pacientes.

13. Entre los indicadores de gestión más usados en el debate público, prima el relativo a las listas de espera sobre los que afectan a los servicios hospitalarios de urgencias. Ello ocasiona frecuentes desajustes entre la programación de la actividad especializada y las demandas de hospitalización provenientes de los servicios de urgencias, que aportan el mayor número de ingresos. Desde la perspectiva de urgencias, este desajuste prolonga la permanencia en estos

servicios de pacientes con orden de ingreso hospitalario, no siempre en condiciones adecuadas para su dignidad e intimidad.

14. La solución a las situaciones de saturación en los servicios hospitalarios de urgencias no está principalmente en manos de los propios servicios. Resultaría preciso introducir en la práctica hospitalaria prioridades orientadas hacia la optimización de la gestión de camas, para lo que también habría que tener en cuenta a los responsables de los servicios de urgencia, por su capacidad de anticipar la demanda previsible.

15. El cierre de camas hospitalarias en época estival, como consecuencia del descenso de la demanda y actividad asistencial, es signo de eficiencia en la gestión de los recursos. No tiene justificación, por el contrario, en situaciones en las que se producen incrementos de la población y de la demanda potencial. La determinación del cierre temporal de camas exige evaluar específicamente las necesidades estructurales de los servicios de urgencias.

16. La atención en los servicios hospitalarios de urgencia a pacientes en fase terminal representa un fracaso del sistema, ya que en estas áreas no resulta posible garantizar a tales pacientes una muerte digna y preservar el duelo de familiares y allegados.

17. La formación de los profesionales sanitarios sobre los aspectos éticos relacionados con la autonomía de la voluntad de las personas es insuficiente. El consentimiento del paciente no siempre está precedido de la información adecuada para que este pueda adoptar libremente una decisión sobre un procedimiento terapéutico o diagnóstico. En algunos supuestos, las posibles opciones o alternativas diagnósticas y terapéuticas se deciden por los profesionales sanitarios sin la participación del paciente.

18. El alto contenido técnico de algunos modelos para la prestación del consentimiento informado dificulta su comprensión. El lenguaje accesible, sencillo, claro y ajustado al receptor adquiere una mayor importancia en supuestos de personas con discapacidad. Asimismo, la atención a personas en situación vulnerable requeriría documentos específicos para la prestación del

consentimiento, adaptados a las especiales características de cada uno de los colectivos.

19. La implantación de las instrucciones previas o testamento vital es limitada. La insuficiente información sobre esta institución jurídica, junto a razones de orden cultural, justifican su escaso impacto. Si se atiende a pacientes de una Comunidad Autónoma distinta a la de residencia, existen dificultades para acceder a su historia clínica y, desde esta, a la declaración de voluntad anticipada.

20. Las urgencias son una de las áreas asistenciales donde mayor es el riesgo para la seguridad de los pacientes. Las situaciones de saturación en estas áreas incrementan el riesgo de error humano y el aumento de la morbimortalidad (enfermedades y muertes debidas a las condiciones de atención).

21. Se asume una significativa incidencia de efectos adversos, evitables en buena parte, en pacientes atendidos en los servicios hospitalarios de urgencia, si bien no se declaran generalmente, ni constan en los informes de alta.

La falta de sensibilización en materia de seguridad y el temor a posibles consecuencias jurídicas son dos de los factores que justifican este bajo nivel de notificaciones.

22. En el marco europeo e internacional se han establecido normativamente sistemas de notificación de efectos adversos. En España, un mandato legal, aún no cumplimentado, prevé un registro que, más allá de las previsiones legales, habría de lograr la confianza y la participación de los profesionales sanitarios. El diseño de este sistema de notificación y registro plantea dificultades para asegurar su carácter no punitivo y, al tiempo, respetar el principio de responsabilidad de las Administraciones sanitarias y de su personal.

D) En cuanto a la atención a colectivos vulnerables:

23. Las personas inmigrantes en situación irregular tienen derecho a recibir atención sanitaria de urgencia del sistema público. Ese derecho, a veces, se ve dificultado por prácticas administrativas que generan inquietud y tienen efectos disuasorios. Para ofrecer mayor confianza a estos usuarios es necesario mejorar la formación del personal, evitar la emisión prematura de compromisos de pago y facturas y buscar que la constatación de la falta de residencia legal pueda realizarse de manera ágil a través de los servicios de trabajo social de los propios centros.

24. La legislación (el Real Decreto-ley de abril de 2012) establece que los extranjeros «no registrados ni autorizados como residentes en España» recibirán asistencia sanitaria «de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea su causa, hasta la situación de alta médica». El alta médica, que es el límite temporal de la asistencia debida, no debe confundirse con el alta de urgencias; de manera que la asistencia debe prolongarse más allá de la actuación de urgencias, hasta la resolución del problema de salud que dio lugar a la urgencia.

25. La priorización en la atención en los servicios hospitalarios de urgencias y el acompañamiento por familiares o allegados de las personas especialmente frágiles resultan las medidas más eficaces para facilitar la adecuada atención de estos pacientes.

26. Los métodos de triaje implantados en buena parte de los servicios hospitalarios de urgencias permiten una eficaz clasificación de los pacientes que acuden a los mismos. No obstante, para la atención a pacientes en situación más vulnerable (menores en edad pediátrica, personas mayores, personas con enfermedad mental, personas afectadas de determinadas discapacidades, personas en riesgo social), dichos métodos deberían incorporar información no estrictamente clínica que ayude a la mejor asistencia a estos usuarios.

27. La atención a determinados pacientes, especialmente menores de edad, mayores con déficit cognitivos, o personas con enfermedades mentales, requiere que, en las plantillas de los servicios hospitalarios de urgencia, se

cuenta con profesionales formados de manera específica en el trato y en los requerimientos asistenciales de cada uno de estos grupos de personas.

28. En los servicios hospitalarios de urgencias generales parece necesario disponer de espacios reservados para la espera y atención de los menores de edad, y para la atención a pacientes con indicios de maltrato o a los que su permanencia en las zonas comunes pueda implicar un menoscabo lesivo de su intimidad.

29. El acompañamiento por «facilitadores» para el trato con personas con enfermedad mental que requieran atención sanitaria urgente resulta una medida adecuada, para minimizar el uso de contenciones y facilitar la adecuada transmisión de la información. El acompañamiento por efectivos uniformados de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puede resultar estigmatizador.

30. Las personas con discapacidad, especialmente los afectados por discapacidades sensoriales, ven frecuentemente limitada su capacidad de interlocución en los servicios hospitalarios de urgencias por la carencia de medios adecuados de comunicación. También persisten carencias significativas sobre accesibilidad y disponibilidad de material adaptado.

31. Las previsiones sobre el envejecimiento de la población deben tenerse en cuenta para evitar una hiperfrecuentación innecesaria de pacientes crónicos. Se impone la identificación previa de las necesidades de estas personas para gestionar su atención sanitaria en los niveles más próximos a su entorno. Para las personas mayores, especialmente aquellas que padecen déficit cognitivos, es necesario mejorar la coordinación entre los servicios hospitalarios de urgencias y los servicios extrahospitalarios para evitar la polimedicación innecesaria.

32. La existencia de protocolos específicos en la atención a pacientes potencialmente en exclusión social serviría para detectar problemas de salud complejos, más allá del motivo concreto de consulta. Esta práctica resultaría

útil, además, para revelar potenciales alarmas de salud pública, que deban ser comunicadas.

33. La atención sanitaria de urgencia a personas en situación de riesgo social sin garantía de continuidad en el tratamiento tras el alta, supone un reto para la coherencia global del modelo sociosanitario.

La gestión de estas situaciones excede de las posibilidades de resolución de los servicios hospitalarios de urgencias y debe ser afrontada por las Administraciones competentes, que deberían contar con recursos adecuados para permitir la atención de estas personas durante su convalecencia.

34. La atención de urgencia a personas custodiadas por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad precisa de protocolos que clarifiquen la actuación de los profesionales, al menos sobre la garantía de la intimidad en la relación del paciente con los profesionales de la salud y de confidencialidad de la información clínica.

E) En cuanto a la calidad como exigencia y garantía del servicio:

35. La introducción de programas de calidad en el ámbito de los servicios hospitalarios de urgencias es, hoy en día, una exigencia legal y, al mismo tiempo, una garantía del adecuado funcionamiento de tales servicios.

36. Si bien existe una implantación generalizada de protocolos o guías clínicas en los servicios de urgencias, se hace necesaria su constante actualización y una mayor adherencia de los profesionales a los mismos.

37. La acreditación de centros y servicios, en cuanto mecanismo externo de control y evaluación, es el método de calidad más aceptado y eficaz. En nuestro sistema sanitario aún no está generalizada la acreditación de los servicios hospitalarios de urgencias, por lo que parece aconsejable establecer su exigencia legal o introducir medidas de incentivo para asumir estos procesos. Los procedimientos de acreditación habrían de contar con la opinión de los pacientes a través de entidades representativas, tanto en la fijación de estándares como en las fases de seguimiento y renovación.

38. Los sistemas de reclamaciones y sugerencias de los pacientes pueden constituir una herramienta muy eficaz en garantía de la calidad del servicio y de la participación de los pacientes en el mismo. No obstante, se aprecia que todavía no se encuentra asentada, ni en las Administraciones sanitarias, ni en los usuarios, una auténtica «cultura de la reclamación».

39. Los pacientes aprecian una excesiva burocratización de las respuestas a sus reclamaciones. En la gestión de estas, se hace preciso garantizar la participación de los profesionales implicados en la asistencia sanitaria y ofrecer una respuesta rápida, fundada y, en su caso, que indique las medidas correctoras adoptadas. El examen de los motivos de reclamación por grupos integrados con pacientes y profesionales, u otros instrumentos análogos, permitiría alumbrar soluciones de carácter más general.

40. Las reclamaciones y sugerencias de los pacientes se clasifican de modo heterogéneo, lo que habría de corregirse para poder realizar análisis comparativos en los diversos Servicios de Salud y, por tanto, en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

La institución dio traslado, para su conocimiento, del Estudio conjunto al Parlamento de Navarra, a la Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, al Colegio Oficial de Médicos de Navarra y al Colegio Oficial de Enfermería de Navarra.

3.2.14. Cambio de los MIR extracomunitarios del Servicio Navarro de Salud-Osaunbidea en el denominado “código cuenta de cotización” de la Seguridad Social que les supone su exclusión de la prestación por desempleo.

Instituciones y Administraciones destinatarias: Departamento de Salud. Defensora del Pueblo de España.

Materia: Seguridad Social. Médicos internos residentes extracomunitarios.

Actuación: Supervisión de actuación administrativa.

Un grupo de médicos internos residentes (MIR) extracomunitarios que trabajan en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se dirigieron a esta institución y plantearon su malestar por el cambio en el denominado “código cuenta de cotización” de la Seguridad Social y por haber sido incluidos en el colectivo de “trabajadores fronterizos y de temporada”, quedando con ello excluidos de la prestación por desempleo.

Por referirse a un organismo estatal, como es la Tesorería General de la Seguridad Social, se dio traslado del asunto a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

Con posterioridad, la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, a instancia de la Junta de Portavoces, requirió la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para que explicase el contenido de las quejas que la institución había tramitado ante la Consejera de Salud y la Defensora del Pueblo de España y que atañen al colectivo de Médicos Internos Residentes (MIR) extracomunitarios. Dicha comparecencia se realizó el 16 de mayo de 2014.

A la vista de la petición de comparecencia, se solicitó información al Departamento de Salud de Gobierno de Navarra acerca del cambio en el “código cuenta de cotización” de este colectivo.

La Consejera de Salud remitió un informe en el que expuso lo siguiente: a) Los trabajadores que no cotizan por desempleo en sus nóminas mensuales, al finalizar la relación laboral, no tienen derecho a la percepción de prestación por desempleo. b) La disposición adicional decimosexta del Real Decreto 557/2011 de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, establece que “en las contrataciones de los extranjeros titulares de las autorizaciones de trabajo para actividades de duración determinada y para estudiantes, no se cotizará por la contingencia de desempleo”. c) El Departamento de Salud estuvo cotizando por trabajadores que luego no iban a percibir el subsidio de desempleo. d) Hay que tener en cuenta que son trabajadores extracomunitarios que, estando en situación irregular cuando

terminan el MIR, no pueden percibir la prestación. e) Como consecuencia de ello, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea solicitó a la Seguridad Social la devolución de cuotas abonadas incorrectamente y el reintegro a los afectados estudiantes extranjeros de los porcentajes retenidos indebidamente. f) La Seguridad Social accedió a habilitar un código de cuenta específico de cotización para estos trabajadores extracomunitarios, de forma que, en febrero de 2014, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea dejó de cotizar por ellos el desempleo. El Departamento tenía hasta el 20 de enero para aportar la documentación de las tarjetas de residencia y, en febrero, entró en funcionamiento esta nueva dinámica.

A la vista del informe de la Consejera de Salud, la institución del Defensor del Pueblo emitió y expuso ante el Parlamento de Navarra, en una comparecencia que le fue solicitada, las siguientes conclusiones:

a) El Real Decreto 1146/2006, de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en ciencias de la Salud, a pesar de ser la norma que regula esta relación laboral de carácter especial, no establece nada al respecto de la cotización y de la percepción del desempleo por parte de estos trabajadores.

b) Ante el vacío del Real Decreto 1146/2006, siguiendo el mismo método de remisión normativa que establece la sentencia de 14 de febrero de 2013, de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, habría de aplicarse la legislación sectorial sobre la cotización por desempleo de la Seguridad Social, esto es, el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

c) El Título III de este Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en el que se regula la prestación por desempleo, no da, a juicio de esta institución, base legal suficiente para excluir a un MIR extracomunitario de la Seguridad Social.

En concreto, el artículo 205 del citado texto refundido dispone:

“1. Estarán comprendidos en la protección por desempleo, siempre que tengan previsto cotizar por esta contingencia, los trabajadores por cuenta ajena incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social, el personal contratado en régimen de derecho administrativo y los funcionarios de empleo al servicio de las Administraciones Públicas.

2. Estarán comprendidos, asimismo, con las peculiaridades que se establezcan reglamentariamente, los trabajadores por cuenta ajena incluidos en los Regímenes Especiales de la Seguridad Social que protegen dicha contingencia.

(...)”.

Por tanto, el artículo 205 no solo no excluye del ámbito de protección a los trabajadores por cuenta ajena incluidos en los regímenes especiales de la Seguridad Social, como son los MIR, sean nacionales o extranjeros, sino que los incluye, (“estarán comprendidos”), con las peculiaridades que se establezcan reglamentariamente.

d) El fundamento jurídico de la inclusión de los MIR extracomunitarios en el código de cotización de los trabajadores de temporada se encontraría, en la disposición adicional decimosexta del Reglamento de la Ley Orgánica de Extranjería.

Con base en este texto, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social concluye *“que dado el carácter temporal de la contratación de los extranjeros que trabajan en España como médicos residentes, este colectivo está excluido de la cotización por la contingencia por desempleo”.*

e) A la institución se le hace dudosa la suficiencia legal de esta base reglamentaria para establecer una discriminación de trato administrativo entre el colectivo de los MIR extracomunitarios en comparación con los MIR nacionales, hasta el punto de que los segundos coticen por la contingencia de desempleo y, por consiguiente, puedan percibir esta prestación de la seguridad social, mientras que los primeros se vean imposibilitados de cotizar por la contingencia y de percibir la prestación, cuando la relación de trabajo es, para

unos y otros, la misma, como lo acredita que dicha relación se regule por un mismo Real Decreto (el 1146/2006, de 6 de octubre) sin ninguna distinción en razón de la extranjería o nacionalidad.

f) La Constitución Española, en su Título I, artículo 41, establece que los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para *todos los ciudadanos* que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes antes situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo.

Las expresiones que emplea este precepto constitucional, obligatorio para los poderes públicos, es “todos” y “ciudadanos”, no menciona solo “españoles”.

El artículo 13.1 de la Constitución Española establece que los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título, en los términos que establezcan los tratados y la ley.

g) El artículo 3.1 de la Ley Orgánica de Extranjería dispone que *“los extranjeros gozarán en España de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución en los términos establecidos en los Tratados internacionales, en esta Ley y en las que regulen el ejercicio de cada uno de ellos.*

Como criterio interpretativo general, la Ley dispone, *“se entenderá que los extranjeros ejercitan los derechos que les reconoce esta Ley en condiciones de igualdad con los españoles”.*

El artículo 10.1 de la Ley Orgánica de Extranjería señala que *“los extranjeros residentes que reúnan los requisitos previstos en esta Ley Orgánica y en las disposiciones que la desarrollen tienen derecho a ejercer una actividad remunerada por cuenta propia o ajena, así como a acceder al sistema de la Seguridad Social, de conformidad con la legislación vigente”.*

Por tanto, el propósito general del legislador es que los extranjeros con residencia en España accedan a las prestaciones de la Seguridad Social.

El artículo 14 de la misma Ley Orgánica dispone que *“los extranjeros residentes tienen derecho a acceder a las prestaciones y servicios de la Seguridad Social en las mismas condiciones que los españoles”*.

El artículo 42 de la Ley Orgánica de Extranjería, que regula el régimen especial de los trabajadores de temporada, no establece discriminación a efectos de la cotización por desempleo ni de la prestación.

El artículo 43 de la Ley Orgánica de Extranjería, que regula los trabajadores transfronterizos, señala que, en cuanto a los derechos de seguridad social, les será de aplicación lo establecido en el artículo 14 ya citado, esto es, que las prestaciones de la Seguridad Social a los extranjeros residentes se darán en las mismas condiciones que los españoles.

En definitiva, de la Ley Orgánica de extranjería no se deduce habilitación que permita discriminar al MIR extracomunitario respecto del MIR nacional a la hora de cotizar y acceder a la prestación de desempleo.

h) El Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Extranjería debe respetar la superior y prevalente Ley Orgánica de Extranjera, por lo que también es dudoso que dicho Reglamento dé suficiente cobertura para tal discriminación negativa en perjuicio de los MIR extracomunitarios respecto de los MIR nacionales, por no satisfacer el requisito del principio de la Ley formal, es decir, de que, cuando menos, sea una ley la que discrimine y no una norma reglamentaria.

i) Con independencia de que sea suficiente o no un Reglamento para discriminar entre los MIR extracomunitarios y los MIR nacionales, la institución no ve justificación objetiva suficiente que habilite tal discriminación entre un MIR nacional, que es un trabajador con un contrato laboral especial, y un MIR no nacional que haga el mismo trabajo y es trabajador con el mismo tipo de contrato laboral especial, sujeto a la misma normativa.

Por todo ello, se estimó oportuno poner en conocimiento de la Defensora del Pueblo de España estos hechos para que, si lo estimase pertinente, adoptase las medidas o iniciativas oportunas para que los MIR extracomunitarios no

reciban, en cuanto a la prestación por desempleo, un trato jurídico distinto del que reciben los MIR nacionales o los MIR extranjeros comunitarios, en base en una disposición reglamentaria.

La Defensora del Pueblo contestó que no apreciaba una actuación de la Tesorería General de la Seguridad Social que implicase infracción del Real Decreto 1146/2006 de 6 de octubre, que regula de forma específica la relación laboral de los médicos internos y residentes, ni del resto de la normativa aplicable al efecto.

A la vista de esta respuesta de la Defensora del Pueblo, se puso fin a las actuaciones de la institución.

3.2.15. Requerimiento de datos al Departamento de Políticas Sociales sobre protección a la infancia y adolescencia.

Administración destinataria: Departamento de Políticas Sociales.

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

Actuación: Supervisión de la actividad administrativa.

Como consecuencia de las discrepancias entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Departamento de Políticas Sociales sobre los datos relativos a menores en desprotección en Navarra, la institución consideró conveniente requerir al Departamento de Políticas Sociales los datos de los menores, en relación con cada uno de los años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013, para, de este modo, homologar los datos de una forma fiable y única:

- a) Número de menores en situación de riesgo
- b) Número de menores en situación de desamparo
- c) Número de las declaraciones de desamparo y de las remociones de desamparo, referentes a cada uno de los mismos años.
- d) Número de familias que han necesitado apoyo de la Administración con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación.

- e) Número de menores en guarda
- f) Número de menores tutelados
- g) Número de menores acogidos, especificando:
 - Acogimientos familiares y residenciales.
 - Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.
 - Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos.
- h) Número de adopciones nacionales e internacionales, y declaraciones de idoneidad emitidas
- i) Número de menores en conflicto social
- j) Número de menores beneficiarios de programas de autonomía personal
- k) Número de menores sujetos al sistema de reforma, con indicación de los que cumplen medida de internamiento.

En definitiva, se solicitó que, en relación con los extremos y años indicados (2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 y 2013), se proporcionasen, en todo caso, los datos “finales” que consten al Departamento de Políticas Sociales.

El Departamento envió los datos requeridos con los que contaba, referidos a los años 2008 a 2013. Tales datos se encuentran recogidos en la parte del informe especial elaborado por la institución entre 2014 y 2015, a petición del Parlamento de Navarra, sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social (punto VII).

3.2.16. Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de España.

Materia: Energía. Sistema gasista.

Actuación: Estudio de constitucionalidad de una disposición normativa del Estado con fuerza de ley.

La institución recibió un escrito del Síndic de Greuges de Cataluña, en el que se afirmaba que el coste de la renuncia de la concesión del almacén subterráneo de Gas Castor se repercutirá en los consumidores finales de la red de gas a través de su recibo durante los próximos años.

Se indicaba que las consecuencias de las decisiones adoptadas por la Administración pública competente de autorización y concesión de un proyecto de explotación para el almacenamiento subterráneo de gas natural, o de su hibernación y extinción, se repercutirán finalmente en los ciudadanos usuarios del sistema gasista, haciéndoles a estos pagadores del coste de tales decisiones.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra consideró que, de ser cierta esta realidad, que encuentra su traslación legal en el artículo 5 del Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, podría estarse ante una vulneración de la Constitución por parte de este citado artículo 5 y de otros conexos, por una posible infracción de los siguientes artículos de la Constitución:

a) Del artículo 106.2, que responsabiliza a los titulares de los servicios públicos de las lesiones que su funcionamiento produzca a los particulares, haciéndoles a dichos titulares, y solo a ellos, responsables del pago de la indemnización, lo que excluye su repercusión en terceros que son ajenos a las decisiones adoptadas que causaron la lesión. Los ciudadanos consumidores de gas no son responsables de las decisiones de concesión del proyecto, ni de su suspensión o rescisión, ni, en consecuencia, deben soportar el gasto en sus economías (muy mermadas en el caso de familias y personas con menores recursos) del coste de estas decisiones en las que no han sido parte ni han intervenido.

b) Del artículo 31.3, en cuanto se impone, en definitiva, sobre los ciudadanos usuarios finales del sistema gasista, una prestación económica (de cuantía y

pago ciertos, mensual, facturada, etcétera) por medio de un Real Decreto-ley, en contra del artículo 86.1 de la Constitución, que veda la intromisión del Decreto-ley en los derechos y deberes regulados en el Título I de la Constitución.

c) Del artículo 51.1 de la Constitución, que impone a los poderes públicos el deber de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo sus legítimos intereses económicos, lo que aquí puede que no se estaría haciendo, pues se trasladaría de modo injusto el coste de la extinción de una concesión y su indemnización a los usuarios de un servicio de interés general.

Por ello, se dio traslado del asunto a la Defensora del Pueblo de España para que analizase la constitucionalidad del citado Real Decreto-ley.

La Defensora del Pueblo respondió que había resuelto no interponer recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, pero que, no obstante, con anterioridad se había iniciado una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Energía sobre las medidas emprendidas al objeto de: a) depurar responsabilidades previstas en el mencionado Real Decreto-ley; b) ver si existen previsiones para compensar los perjuicios a la población de la zona, y c) comprobar la existencia de algún estudio de las consecuencias sociales y económicas de la situación del proyecto Castor.

Recibida la información de la Defensora del Pueblo y a la vista de la misma, la institución puso fin a su intervención en este asunto.

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

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

3.3.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

Como ya se indicó en anteriores informes anuales, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar, y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

En 2014, se ha aprobado el Decreto Foral 111/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra. A la tramitación de esta norma se hacía referencia en anteriores informes anuales, por lo que cabe calificar de positiva la culminación del proceso.

Por otro lado, también en el plano normativo, el Departamento de Políticas Sociales informa que se encuentra en fase de tramitación un Decreto Foral regulador del servicio de mediación familiar, cuyo objeto es, según explica el Departamento de Políticas Sociales, enmarcar la actividad administrativa en el ámbito de la mediación, siguiendo las directrices de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Si bien no se trata estrictamente de un desarrollo de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, el Departamento cita este

proyecto normativo por el papel que este mecanismo mediador puede jugar en los conflictos en materia de familia y, por ende, en las relaciones paterno-filiales.

Finalmente, el Departamento señala que se encuentra también en fase de elaboración una Orden Foral reguladora del acogimiento familiar especializado, estando prevista su aprobación en el segundo trimestre de 2015. Se trata de un recurso del sistema de acogida que trata de aunar las principales ventajas del acogimiento residencial (la profesionalización, formación y experiencia de las personas que tratan a los menores) y del acogimiento familiar (el entorno familiar, afín al natural u ordinario), para dar una respuesta adecuada a aquellos casos de menores que precisen de una atención más específica y cualificada que la posible en un acogimiento familiar común. Es, a juicio de esta institución, un recurso coherente con el objetivo de favorecer la permanencia de los menores en un entorno familiar, posibilitándolo también en supuestos en que se requiera una atención especializada.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, la institución anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005.

Por lo que a la actividad de planificación y programación atañe, el Departamento informa que las líneas estratégicas trazadas en 2014 han sido las siguientes: a) seguir potenciando el acogimiento familiar como recurso preferente frente al residencial; b) dotar de más apoyo y formación a las familias acogedoras; c) continuar con la acogida de urgencia en familias para menores con edad inferior a seis años que deben ser objeto de valoración ante una posible situación de desprotección; d) poner en marcha un recurso de acogimiento familiar especializado para menores en desprotección o conflicto con necesidades especiales; e) iniciar el estudio de un cambio en el sistema de protección que suponga la eliminación de los centros de observación y acogida como un espacio aislado, integrándolo en los espacios de convivencia en acogimiento residencial, con el objetivo de lograr una valoración más temprana, una mayor contención de los menores en conflicto y una mayor adaptación al entorno, así como un aumento del número de plazas de acogimiento residencial; f) potenciar

el programa especializado de intervención familiar evitando en la medida de lo posible la separación del menor de su familia; g) potenciar los programas de autonomía para menores en acogimiento residencial, facilitando nuevos recursos para ellos y su mejor adaptabilidad; h) identificar mejores prácticas entre las entidades que gestionan recursos residenciales de menores; i) impulsar medidas para la adopción de niños y niñas con necesidades especiales; j) especializar recursos, profesionales y modelos de trabajo; k) mejorar las bases de datos y crear un sistema que coordine datos desde diferentes instancias (atención primaria, equipos especializados, sección de protección del menor, dirección general de infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad) que permita a su vez tener datos fiables y útiles para organismos y terceros solicitantes (Ministerio Fiscal, Defensor del Pueblo, Ministerio, etcétera).

Las líneas de actuación relacionadas continúan poniendo el énfasis en los objetivos relacionados con la promoción del acogimiento familiar, mediante el fomento de esta forma de acogimiento, la introducción o consolidación de nuevas modalidades de acogimiento familiar, como el de urgencia o el especializado, o la mejora del nivel de protección y apoyo a las familias acogedoras. Este énfasis en el fomento del acogimiento familiar es coherente con lo señalado en anteriores informes anuales, en cuanto a las dificultades encontradas para hacer valer la preferencia de esta modalidad de acogimiento respecto al institucional o residencial.

Son destacables, en este caso por novedosas, las líneas de actuación referentes al estudio de alternativas a los centros de observación y acogida en su configuración actual, y a la mejora de los sistemas de información con que cuenta el Departamento para integrar la información en materia de protección de menores y ponerla a disposición de organismos de control solicitantes.

Como viene indicándose en informes precedentes, esta institución considera acertado que, en el marco de los instrumentos de planificación de carácter general, el Departamento de Políticas Sociales programe objetivos más concretos y específicos, que bien podrían revisarse o actualizarse con periodicidad anual, en función de la evolución de la situación y de las

necesidades prioritarias que puedan apreciarse. Ha de insistirse en lo conveniente de contar con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de prioridades.

En particular, por la relación que guarda con este extremo de la planificación, esta institución ve necesario insistir en la aprobación, con la celeridad que sea posible, del II Plan de protección a la infancia y a la adolescencia.

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta actividad, el Departamento de Políticas Sociales informa de la celebración, el 20 de noviembre de 2014, Día Internacional de los Derechos del Niño, de diversos actos conmemorativos, con la citada finalidad de promoción y divulgación de los derechos de los menores. En particular, se celebró una jornada de difusión de estos derechos en el Palacio del Condestable de Pamplona, con lectura de los mismos por parte de escolares y con la celebración de una charla informativa dirigida a familias y menores.

Por otro lado, se diseñó, y fue objeto de difusión pública, una campaña para captar familias acogedoras y sensibilizar a la población sobre esta figura. Entre las acciones llevadas a cabo, cabe destacar la celebración de un concurso de dibujos y relatos entre escolares de educación primaria, basado en la idea de un niño que precisaba una familia para su cuidado. Asimismo, se puso a disposición de todos los centros escolares una unidad didáctica sobre el acogimiento familiar.

Esta institución valora y reconoce la labor desarrollada en este ámbito y, en particular, el esfuerzo por el fomento de la figura del acogimiento familiar, animando a continuar con este tipo de iniciativas.

C) Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

El principal instrumento con que se cuenta a tal efecto es el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra. Según manifiesta el Departamento de Políticas Sociales, continúan desarrollándose periódicamente sesiones de formación para la correcta aplicación de este instrumento de coordinación, abiertas a los profesionales de los servicios sociales de base, a los equipos intermedios de atención a la infancia y a la adolescencia y, en general, a todos aquellos que trabajan con población infantil y juvenil (profesionales de la sanidad, de la educación, redes de buen trato a la infancia, etcétera).

Por otro lado, en lo que atañe específicamente a la coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, según se informa, continúa operativo un espacio de trabajo que aglutina a personal técnico y directivo, a nivel de Servicio, de los Departamentos de Salud, Educación y Políticas Sociales, por ser los órganos que mayor contacto directo tienen con los menores de edad.

Como principal novedad del año 2014, mediante Acuerdo del Gobierno del día 15 de octubre, se aprobó la Comisión Directiva Interdepartamental de atención a menores. Se trata de un órgano de coordinación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que desempeña tareas de dirección en este ámbito de la prevención.

Esta institución valora las medidas de mejora de la coordinación que se vienen adoptando durante los últimos años, y anima a que se continúe en esta línea y,

en lo posible, se refuerce el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención de situaciones de desprotección.

Ha de insistirse nuevamente en la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que la problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

En particular, por la relación que guarda con la cuestión que se analiza, se hace preciso insistir en las conclusiones y propuestas de mejora reseñadas con ocasión del Informe sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema de servicios sociales a la infancia a la adolescencia en dificultad social, elaborado en 2014 y 2015 por esta institución a solicitud del Parlamento de Navarra (I14/08), al que se alude también en otro apartado de este informe anual.

Señalar, finalmente, que, aunque es razonable que se ponga especial énfasis en la coordinación entre los profesionales de los campos de la atención social, educativa y sanitaria, esta institución insiste en lo conveniente de complementarlo con programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

D) Actuaciones del sistema de protección.

a) Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

A efectos indicativos de esta variable, el Departamento de Políticas Sociales ha facilitado a esta institución el número total de menores atendidos por el sistema

especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional), 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 con intervención de los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema, según datos del Departamento de Políticas Sociales referidos a 2014, sería de 1.413 menores (en 2013, la cifra sería de 1.267 menores y, en 2012, de 1.206 menores). La cifra ratifica la tendencia al alza de los últimos años que se apuntaba en informes precedentes y pone de manifiesto el incremento del número núcleos familiares atendidos por el sistema de protección de menores.

Como aspecto positivo, se confirma la tendencia a actuar en fases más tempranas, a través de medidas que no implican la separación del menor del núcleo familiar, con particular incidencia en este ámbito del incremento de la intervención a través de los equipos de atención a la infancia y la adolescencia (de 241 en 2011, a 450 en 2014). Esta conclusión se alcanza a través de la comparación de la evolución de la cifra antes apuntada (total de menores atendidos) con la evolución de los datos de menores en guarda (735 en 2012, 653 en 2013 y 666 en 2014).

En todo caso, el incremento del total de menores atendidos ratifica lo preciso de potenciar, en todo lo posible, la actuación en fases de desprotección temprana, y de dotar adecuadamente a las unidades y equipos que actúan en este ámbito de la atención a la infancia y a la adolescencia.

b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2014, fueron declarados en situación de desamparo 19 menores. La cifra es inferior a la de los dos años anteriores (21 menores en 2013 y 32 menores en 2012).

El hecho de que se ratifique la tendencia a la baja, ya apreciada en anteriores informes anuales, puede calificarse, en principio y con las debidas reservas, de positivo. Como ya se ha apuntado, es deseable que la intervención de los servicios de atención al menor, si ha de producirse, se dé en la fase más temprana de desprotección (la de riesgo) y, en este sentido, es positiva la evolución apreciada en este aspecto, pues, si bien se observa un aumento, en términos absolutos, de menores que precisan de algún tipo de intervención pública, el incremento se está focalizando más en la fase de riesgo, decreciendo las declaraciones de desamparo. Esta institución anima a continuar con el esfuerzo que se aprecia en tal sentido.

Por otro lado, como se viene haciendo en informes precedentes, ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores. Esta institución es consciente de que no en todos los casos puede conseguirse tal objetivo, pero no puede dejar de recordar que ha de trabajarse hacia dicha meta, procurando, en todo lo posible, la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la atención por parte de las familias que padecen el desamparo, sin perjuicio de que se prime en todo caso el interés superior del menor.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la

separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales, 842 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio de 2014. 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 por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

Utilizando las mismas referencias, en 2013, las familias atendidas fueron 710. La evolución es coherente con lo señalado en el apartado de menores en situación de riesgo, y lleva a similares conclusiones, particularmente en lo atinente a la persistencia, e incremento, de un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se aconseja realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda “no provisional”, acordada tras la fase de valoración).

A partir de los datos del Departamento de Políticas Sociales, se aprecia, entre 2013 y 2014, un leve incremento del número total de menores en guarda (de 653 a 666), que obedecería al aumento de los acogimientos, pues la cifra de menores en situaciones de guarda provisional decrece ligeramente (de 186 a 181).

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 2014 fue de 239, superior a la de los dos años anteriores (220 menores en 2013, y 202 menores en 2012).

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento.

En el año 2014, se formalizó el acogimiento de 121 menores, cifra superior a la del año anterior (107 menores).

Las cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado, como se ha explicado, los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, con medida de guarda provisional) es de 485 menores (469 en 2013 y 538 en 2012).

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2014, el porcentaje de los acogimientos familiares es del 51% del total. Este indicador, en 2013, era del 52%, y, en 2012, del 45%. La evolución, por tanto, cabe calificarse, en términos generales, de positiva y conforme con la prioridad que establece el legislador, sin perjuicio de la necesidad de continuar adoptando medidas que favorezcan el acogimiento familiar.

No cabe dejar de manifestar, no obstante, que, en la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, la práctica totalidad de los casos se atienden mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), estando todavía en fase inicial el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2014, 174 menores en centros residenciales y 7 menores en familias). Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a continuar con 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 2014, el porcentaje de los primeros es del 65%, ligeramente superior al de 2013 (64%) y al de 2012 (62%).

Ha de continuar instándose a que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2014, se produjeron 15 adopciones nacionales (14 en 2013) y 27 internacionales (49 en 2013). Asimismo, se emitieron 23 certificados de idoneidad nacional (2 en 2013) y 56 certificados de idoneidad internacional (59 en 2013).

h) Menores en situación de conflicto social.

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas.

En 2014, se encontraron en esta situación 256 menores, frente a los 220 de 2013 y a los 223 menores de 2012.

El alza de los datos de menores en situación de conflicto sigue poniendo de manifiesto la necesidad de continuar los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Políticas Sociales, en 2014, fueron 40 los menores beneficiarios de programas de autonomía, cifra levemente inferior a la de 2013 (44 menores) y superior a la de 2012 (18 menores).

Se anima a continuar con las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que, en 2014, se dictaron 321 medidas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores incluidos en dicha sistema, cifra superior a la de los años precedentes (288 medidas en 2012, y 303 medidas en 2013).

Igualmente, crece la cifra de menores que han pasado por situaciones de internamiento (54 menores en 2014, 43 menores en 2013, y 21 en 2012).

Ha de insistirse en lo preciso de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

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

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	415	452	458	550	538	469	485
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184	174
	Guarda provisional familias de urgencia						2	7
	Total	535	599	638	714	735	655	666
Menores en centros de día		25	26	31	27	26	30	46
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		119	165	153	132	175	152	181

MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	25	30	32	28	28	30
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*		160	194	169	241	224	358	450
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA			56	22	14	18	44	40
	Total	336	466	405	446	471	612	747
TOTAL MENORES		871	1065	1043	1160	1206	1267	1413

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
EAIA	Estella	Familias	59	58	58	70	72	73	84
	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58	75
	Tudela	Familias					5	77	97
	Total		96	108	103	130	133	208	256

III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Familias acogedoras	197	202	242	198	218	210	210

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Familias que reciben ayuda por acogimiento	124	135	188	151	156	153	181

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						25	40
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	50	76	72	82	83	68	77
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).						28	30

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a		63	52	96	56	26	
						18 familias	48 familias

familias)							
-----------	--	--	--	--	--	--	--

VII. Menores en situación de desamparo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO	20	29	44	38	32	21	19
TOTAL MENORES TUTELADOS	207	220	202	214	202	220	239

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Acogimiento residencial	188	210	216	310	292	225	237
Acogimiento Familiar*	227	242	242	240	246	244	248
Total	415	452	458	550	538	469	485

*En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Familia ajena	72	78	76	85	93	88	86
Familia extensa	155	164	166	155	153	156	162
Total	227	242	242	240	246	244	248

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Acog. simples	80	82	70	68	61	72	51

Acog. permanentes	147	160	172	172	185	172	197
Acog. preadoptivos	16	17	7	8	9	9	7

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)	55	48	69	64	65	56	55
Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)	65	99	111	100	132	128	119
FAMILIAS URGENCIA						2	7
TOTAL	120	147	180	164	197	186	181

XII. Menores en conflicto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Menores en COA conflicto	65	99	111	100	132	128	119
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC...)	152	229	125	161	91	92	137
Total menores en conflicto	217	328	236	261	223	220	256

XIII. Menores en guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MENORES EN ACOGIMIENTO	415	452	458	550	538	469	485
COAS	120	147	180	164	197	184	174
Familias de							7

urgencia							
Total	535	599	638	714	735	653	666

XIV. Adopción nacional.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nº menores con propuesta de preadoptivo:		10	12	7	8	16	9	10
	De Navarra	10	9	7	8	9	5	8
	Lista 0-2 años	8	7	3	3	2	3	2
	De otras CCAA		3			7	4	2
Nº familias solicitantes con propuesta de acogimiento preadoptivo		10	10	7	8	12	8	9
Nº menores con propuesta de adopción del INAFI		10	9	10	8	10	5	8
Autos De adopción		9	9	15	6	7	14	15
	Con propuesta de Navarra	7	9	11	6	5	12	7
	De otras CCAA	2		4		2	2	8
Familias solicitantes		126	68	66	41	30	21	34

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL	8	6	3	4	5	2	23

XV. Adopción internacional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Familias solicitantes	126	84	81	45	46	18	29
Certificados idoneidad	130	140	71	93	70	59	56
Menores adoptados	76	75	65	65	45	49	27
Total menores adoptados en Navarra	845	920	985	1050	1095	1144	1171
Menores con seguimiento	249	222	227	279	232	205	174

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MENORES CENTRO DÍA	25	26	31	27	26	30	46
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	119	165	153	132	175	152	181
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	25	30	32	28	28	30
MENORES con intervención de los Equipos de	160	194	169	241	224	358	450

Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela)*							
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		56	22	14	18	44	40
TOTAL	336	466	405	446	471	612	747

*El EAIAS de Tudela se puso en marcha a finales de 2013 comenzando a ser totalmente operativo en 2013, de ahí el aumento de menores en ese programa en dicho año.

XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MEDIO ABIERTO *	335	336	336	362	288	303	321
INTERNAMIENTO	36	29	38	31	21	43	54

* Las cifras se refieren a número medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son a número de menores.

3.3.3. Sugerencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, en ejercicio a 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 entiende conveniente formular al Departamento de Políticas Sociales las sugerencias que figuran a continuación.

Estas sugerencias son independientes de las que se contienen en el informe recientemente elaborado por esta institución, a solicitud del Parlamento Navarra,

sobre la situación de la atención que se presta desde todo el sistema de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social (I14/08), sin perjuicio de las coincidencias que puedan darse.

1) Continuar, hasta completarlo, el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

2) Agilizar la elaboración del II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en Dificultad Social

3) Evaluar la dotación actual de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), al apreciarse indicios que pudieran denotar su insuficiencia o la dificultad para atender las crecientes necesidades de intervención o apoyo.

Asimismo, realizar dicha evaluación teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

En todo caso, propiciar que, en este ámbito de la protección del menor, se cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y, de ser posible, reforzar las dotaciones actuales.

4) Continuar con la labor de planificación y de fijación de objetivos seguida, con particular atención a los principales déficits que se aprecian en el sistema de protección de menores y, en concreto, con las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores.

5) Potenciar en todo lo posible la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores, tanto en el ámbito social, en general, como en el de los propios menores.

6) Proseguir trabajando en la mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a menores, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a potenciar la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red. En particular, procurar también reforzar los instrumentos de coordinación con las entidades de iniciativa social que actúen con menores.

7) Ejecutar, en este ámbito también preventivo, actuaciones o programas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales y del de ocio.

8) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de estas situaciones, procurando, en todo lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

En esta línea, potenciar el apoyo a las familias de origen con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

9) Proseguir e intensificar la intervención con las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo y separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

10) Adoptar medidas de todo orden que promuevan la modalidad de acogimiento familiar (de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera), fomentando, con especial intensidad, esta modalidad para los niños más pequeños.

Asimismo, continuar implantando y potenciando recursos específicos vinculados al acogimiento familiar, como los de urgencia y los especializados.

11) Continuar y, en lo posible, intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la

atención y apoyos especiales a las familias que cuenten con menores en tal situación

12) Proseguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida de adulta de adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

13) En relación con la necesidad de minimizar la intervención del sistema de reforma, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas: ámbitos familiar, social y educativo, principalmente.

CAPÍTULO IV. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

4.1 DATOS GENERALES.

Como ha explicado 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 **281** propuestas de mejora. De ellas, **28** corresponden al año 2014.

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 considere razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

En 2014, las materias sobre las que han versado las propuestas de los ciudadanos son las siguientes, por orden de mayor a menor número:

Materias	Nº Propuestas
Hacienda	7
Bienestar social-políticas sociales	5
Garantía de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas	3
Servicios públicos	3
Acceso a un empleo público	2

Materias	Nº Propuestas
Obras públicas	2
Sanidad	2
Educación	1
Justicia	1
Medio ambiente	1
Vivienda	1
Total	28

De las 28 propuestas presentadas en 2014, la institución apreció que la Administración competente aceptó directamente ocho de ellas. El grado de aceptación directa de las propuestas por las Administraciones concernidas asciende así a un 28,57% del total de las presentadas.

Por otro lado, el resto de propuestas dio lugar a que el Defensor del Pueblo de Navarra dictara, hasta la fecha de cierre de este capítulo, nueve resoluciones, que englobaron ocho sugerencias (tres de ellas, normativas) y un recordatorio de deberes legales. De estas nueve, las Administraciones públicas y las instituciones aceptaron la resolución en tres casos y expusieron su rechazo en cuatro casos, encontrándose dos casos pendientes de respuesta de la Administración.

4.2 ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS.

Las Administraciones e instituciones públicas a las que el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, fueron las siguientes:

- I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, destinataria de 14 propuestas (*), desglosadas así por Departamentos:

Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo:6.

Departamento de Salud: 3.

Departamento de Fomento: 3.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 1.

Departamento de Educación: 1.

Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.

Departamento de Políticas Sociales: 1.

(*) Una de las propuestas se refería tanto al Departamento de Salud como al Departamento de Políticas Sociales, y otra se refería al Departamento de Fomento y a los Ayuntamientos de Pamplona y Galar.

II. Entidades locales de Navarra, destinatarias de 9 propuestas (*):

Ayuntamiento de Pamplona: 5.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 2.

Ayuntamiento de Tudela: 1.

Ayuntamiento de Tafalla: 1.

Ayuntamiento de Galar: 1.

(*) Una de las propuestas se refería tanto al Ayuntamiento de Pamplona como al Ayuntamiento de Galar y al Departamento de Fomento.

III. Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, destinatario de 4 propuestas, por considerarse que afectaban a normas o actos de la competencia del Estado.

4.3 CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

Seguidamente se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

4.3.1 Propuesta para que se establezca una exención en las tasas judiciales al colectivo de discapacitados, mediante su acceso directo a la asistencia jurídica gratuita.

Materia: Justicia. Asistencia jurídica gratuita.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Resumen: Una ciudadana propuso la inclusión del colectivo de personas con discapacidad como grupo con acceso directo a la justicia gratuita y, en consecuencia, la exención de tasas judiciales.

La ciudadana hacía referencia a la situación discriminatoria originada por el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, mediante el que se modifican determinados artículos de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita. En virtud de esta modificación, resultan beneficiarios del acceso a la justicia gratuita y, en consecuencia, de la exención de tasas judiciales, colectivos como el de afectadas por violencia de género o víctimas de terrorismo, pero no se incluye el de personas con discapacidad.

Resultado: Por el contenido de la propuesta y la petición que subyacía en la misma (de modificación de la normativa estatal), el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta a la Defensora del Pueblo de España.

El Defensor del Pueblo de Navarra indicó que la medida que se sugiere en el escrito presentado se acomoda a los principios rectores que, por mandato constitucional y legal, guían el trato de las Administraciones públicas y restantes poderes públicos a las personas con discapacidad, y que orientan a los poderes públicos a adoptar medidas de discriminación positiva en ámbitos diversos, por razón de esta circunstancia limitativa y a fin de procurar una compensación de la desventaja inicial con que parte este colectivo, considerado en abstracto.

La Defensora del Pueblo informó que el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita, efectúa una modificación de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. En virtud de esta modificación, el artículo 5 de la ley, sobre, “reconocimiento excepcional del derecho”, queda redactado de tal manera que, en su apartado 2, se establece la inclusión del colectivo de discapacitados bajo determinadas condiciones. En concreto, se indica que se podrá reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita, aun superando los límites legales previstos, pero sin exceder del quíntuplo del indicador público de renta de efectos múltiples y teniendo en cuenta la carencia de patrimonio suficiente, a las personas con discapacidad señaladas en el apartado 2 artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como a las personas que las tengan a su cargo cuando actúen en un proceso en su nombre e interés, siempre que se trate de procedimientos que guarden relación con las circunstancias de discapacidad que motivan este reconocimiento excepcional.

La Defensora del Pueblo comunicó a la proponente su respuesta. A la vista de tal hecho, se dio por concluidas las actuaciones de esta institución.

4.3.2 Propuesta para que se dispense un trato correcto y esmerado a los ciudadanos usuarios de NASUVINSA.

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Derecho a una atención adecuada.

Administraciones destinatarias: Departamento de Fomento y su sociedad pública NASUVINSA.

Resumen: Una ciudadana expuso el deficiente e inadecuado trato dado en las oficinas de NASUVINSA por las personas que se ocupan de la gestión del censo de solicitantes de vivienda protegida.

Resultado: Esta institución trasladó el escrito al Departamento de Fomento, a fin de que fuese tomado en consideración, y formuló a la unidad correspondiente de NASUVINSA un recordatorio del deber legal de dispensar un trato correcto y esmerado a los ciudadanos usuarios de sus servicios, como ordenan las leyes que disciplinan el actuar de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos independientes.

El Departamento de Fomento expuso en el informe enviado que las personas que atienden al público en NASUVINSA no solo dispensan un trato correcto y esmerado a los ciudadanos que solicitan la inscripción en el censo de solicitantes de vivienda, sino que, más allá de sus deberes exigibles, realizan su trabajo con exquisita amabilidad, prestando mayor apoyo a quienes más lo necesitan, como son las personas con dificultades para leer o escribir, ciudadanos extranjeros que desconocen o conocen de forma limitada el idioma español, o no saben escribirlo, o personas que tienen dificultad para rellenar un formulario. Buena prueba de ello es que durante 2013 se atendió a 6.284 personas solicitantes de este servicio, habiéndose recibido una sola reclamación en relación con el mismo. El Departamento entendió incorrecta e injustificable la queja expresada respecto del trato dado por parte del personal de esta Sociedad, por lo que consideró carente de fundamento la reclamación presentada.

Atendiendo a la respuesta proporcionada por el Departamento de Fomento, el Defensor del Pueblo de Navarra no pudo considerar aceptado el recordatorio de deberes legales que formuló.

Con el traslado de la información recibida a la persona promotora de la propuesta, la institución dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.3 Propuesta para que se regularice la utilización de sujeciones en los centros asistenciales.

Materia: Bienestar social. Limitación en la utilización de sujeciones.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Resumen: La Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) expuso la problemática existente en torno a la utilización de sujeciones en personas mayores y personas con demencia en los centros asistenciales, a pesar de que su uso diario tiene efectos negativos sobre la salud, así como la limitación y vulneración de derechos fundamentales.

Manifestaba la CEOMA que un continuo trabajo ha permitido que muchos ciudadanos se convencen de que las sujeciones son algo a evitar, y que deben reservarse para situaciones límite, extremas o de inminente peligro para la persona o terceros, pero que no se deben utilizar más allá de esos episodios y, desde luego, no de forma diaria.

Resultado: Habida cuenta del contenido de la propuesta, de competencia estatal, se dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, para su valoración y actuaciones procedentes ante los órganos estatales. Sobre este particular, se informó a la Defensora del Pueblo de España que, por parte del Gobierno de Navarra, se aprobó el Decreto Foral 221/2011, de 30 de septiembre, de uso de sujeciones físicas y farmacológicas en los servicios sociales de Navarra.

La Defensora del Pueblo dejó constancia de que la preocupación por la limitación de la utilización de las sujeciones físicas a los casos imprescindibles, se ha puesto de manifiesto en diversos informes anuales del Defensor del Pueblo a las Cortes Generales. Refirió que debe reiterarse la petición de establecer un nuevo estatuto legal de garantías para regular la aplicación de medidas coercitivas en enfermos mentales, ancianos o adolescentes que puedan resultar imprescindibles. Estas medidas, cuyo límite máximo es el respeto a la dignidad de la persona, tendrían que ser autorizadas o ratificadas por los jueces y supervisadas en su aplicación por el Ministerio Fiscal, al objeto de asegurar su adecuación temporal, no lesividad y proporcionalidad.

La Defensora del Pueblo comunicó a la proponente su respuesta. A la vista de tal hecho, se dieron por concluidas las actuaciones de esta institución.

4.3.4 Propuesta para que se elabore un protocolo de actuación para la fibromialgia y la fatiga crónica.

Materia: Sanidad. Fibromialgia y fatiga crónica.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Una ciudadana dejó constancia de la actual elaboración de un protocolo de actuaciones para la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica en la Comisión de Salud del Parlamento de Navarra, trasladando la petición de que esta institución formase parte activa en la comisión encargada del protocolo.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra constató la coincidencia del planteamiento de la propuesta con la línea de una recomendación suya de 2013, mediante la que se instó al Departamento de Salud a que elaborase un “protocolo de actuación concreto para la fibromialgia y la fatiga crónica”, con la puesta en marcha de las siguientes medidas: a) Creación de un protocolo sanitario de actuación; b) intensificación de las labores de investigación, sensibilización y formación específica de estas enfermedades entre el personal sanitario y el asociativo; c) elaboración de líneas de atención, asesoramiento y apoyo a las/os trabajadoras con estas enfermedades; d) propuesta de que la fibromialgia, síndrome de fatiga crónica y sensibilidad química múltiple, sean reconocidas como enfermedades incapacitantes; y e) facilitar el derecho al trabajo de estas personas que padecen la enfermedad mediante la evaluación y adaptación de los puestos de trabajo a su situación de incapacidad. A la vista de esta resolución, correspondía al Departamento de Salud realizar las medidas anteriormente referidas, no siendo competencia de esta institución participar en la elaboración de este protocolo.

El Departamento de Salud informó acerca de la existencia de un Modelo de Atención a Crónicos, que pretende redefinir la actual práctica asistencial, rompiendo con la visión exclusivamente clínica y la fragmentación del sistema, para construir un nuevo escenario sanitario que suponga un abordaje multidimensional del paciente y que garantice una atención continuada e

integrada. El modelo se aplicará a todo paciente crónico. La extensión de este modelo será progresiva, comenzando por los pacientes severos y los priorizados por el Plan de Salud. Fundamentalmente, señalaba el Departamento, se busca un modelo homogéneo asistencial innovador que permita adecuar la atención a los pacientes crónicos como globalidad y ofrecer la atención específica que cada proceso requiere como entidad propia.

Con el traslado de esta información a la ciudadana, y apreciando que, según indicaba el Departamento de Salud, se está trabajando en línea con el objetivo pretendido en su escrito, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.5 Propuesta para que se establezca una exención en las tarifas de la Escuela Oficial de Idiomas al colectivo de discapacitados.

Materia: Educación. Escuela Oficial de Idiomas. Tarifas.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana propuso que, en las normas de tarifas de la Escuela Oficial de Idiomas y otras enseñanzas, se previese una bonificación o exención en función del grado de discapacidad, al igual que se prevé para los colectivos de familias numerosas y víctimas de violencia de género, dado que, la falta de estas bonificaciones, puede alejarles del acceso a estudios y a formación y, en consecuencia, imposibilitar su reinserción en la sociedad.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Educación, para su valoración.

El Departamento manifestó que no existe obligación de aplicar medidas de bonificación o exención de tasas para personas con discapacidad en las enseñanzas de idiomas. Sin embargo, y teniendo en cuenta las medidas que han sido aplicadas en este sentido por algunas Administraciones educativas autonómicas y entidades educativas de ámbito universitario, comunicó su criterio favorable a establecer medidas en el sentido solicitado, lo que se haría con vistas al próximo curso 2014/2015.

Con el traslado de esta información al proponente, y a la espera de que se materializase la medida anunciada, se puso fin a la intervención.

4.3.6 Propuesta para que se establezca una exención en las tarifas de la prestación del servicio de recogida de residuos urbanos al colectivo de discapacitados.

Materia: Servicios públicos. Recogida de residuos urbanos. Tarifas.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Resumen: Una ciudadana propuso introducir bonificaciones o exenciones a personas con discapacidad en las tarifas correspondientes a la prestación del servicio de recogida de residuos urbanos de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Exponía que las mencionadas bonificaciones o exenciones sí se contemplan en otros ámbitos, como en el del transporte urbano comarcal, en el que existe una cuota específica y reducida.

Refería, asimismo, que resulta extraño que, en la cuantificación de la cuota a abonar, no se tuviese en cuenta el número de miembros de la unidad familiar, extremo que se podría comprobar solicitando a los propietarios o inquilinos una declaración al respecto. Consideraba que lo correcto sería que se pagara por lo consumido o generado y que se tuviera en cuenta el grado de discapacidad de las personas, y no únicamente sus ingresos en el momento de calcular la cuota a abonar.

Resultado: La propuesta se remitió a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para su valoración y para que, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar la modificación oportuna.

La Mancomunidad expuso que, por lo que respecta al régimen de tarifas correspondientes al servicio de recogida de residuos urbanos, la cuota especial establecida, que tiene un importe reducido, se dirige a los usuarios en situación de especial necesidad económica, siendo esta la circunstancia que se ha creído pertinente tomar en consideración a los efectos de la bonificación en esta exacción pública.

En consecuencia, a la vista de la respuesta de la Mancomunidad, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no se había aceptado la propuesta formulada, por lo que, con el traslado de la información recibida a la persona promotora de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.7 Propuesta para que se establezca una reducción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referida a las cotizaciones a la Seguridad Social satisfechas en virtud de atención domiciliaria.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

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

Resumen: Una ciudadana planteó que se estudiase una modificación de la legislación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al efecto de poder reducir en su declaración el importe de las cotizaciones a la Seguridad Social que se satisfacen por las horas de servicio de atención domiciliaria que presta la persona cuidadora a su padre, de 91 años de edad y con una discapacidad reconocida superior al 65%.

Tal cuestión se suscitó por cuanto, en el caso analizado, el destinatario del servicio tiene contratado el mismo con una empresa, siendo esta entidad la que mantiene la relación laboral con la cuidadora que atiende al interesado.

Resultado: Atendiendo al contenido de la propuesta, cuya implementación se consideró que requeriría una modificación de la legislación foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se dio traslado de dicha propuesta al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, para su valoración.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo explicó que, de acuerdo con la normativa vigente, el interesado únicamente puede aplicar tal reducción en las cantidades satisfechas por el sujeto pasivo por cotizaciones a la Seguridad Social por contratos formalizados con personas que trabajen en el hogar familiar. De tal modo que, no siendo el sujeto pasivo, en este caso, el empleador que cotiza, no existe la posibilidad legal de aplicar tal reducción

El Defensor del Pueblo de Navarra, aun estando conforme con el análisis realizado de la normativa vigente, sugirió al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, que promoviese una modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a fin de que quienes, por su necesidad de cuidados en el domicilio, contraten un servicio de atención personal, prestado por un profesional autónomo, empresa o entidad de servicios, puedan beneficiarse de similar reducción fiscal que la contemplada actualmente en la norma, circunscrita al caso de la contratación en régimen laboral y al abono de las cotizaciones sociales derivadas de la misma.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo comunicó la disposición favorable de la Hacienda Tributaria de Navarra a estudiar una modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre las Rentas de las Personas Físicas sobre este particular.

Con esta aceptación por el Departamento, y el traslado de la información a la ciudadana, se puso fin a las actuaciones, sin perjuicio de retomar el asunto en caso de no observarse una actuación legislativa en el sentido apuntado.

4.3.8 Propuesta para que se informe acerca del tratamiento fiscal que reciben las cotizaciones a la Seguridad Social en virtud de un Convenio Especial.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

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

Resumen: Un ciudadano reflejó su desconocimiento acerca del tratamiento fiscal existente en la legislación foral a las cotizaciones realizadas a la Seguridad Social en virtud de un Convenio Especial ordinario, suscrito por un trabajador que ha percibido la prestación de desempleo tras un despido improcedente, siendo demandante de empleo.

Manifestaba que la Hacienda estatal se ha pronunciado al respecto, mediante consultas vinculantes de la Dirección General de Tributos, estableciendo que

las cotizaciones a la Seguridad Social por un Convenio Especial constituyen gastos deducibles de las rentas del trabajo, por tratarse de aportaciones obligatorias, por definición de la normativa propia de los Convenios Especiales con la Seguridad Social. No obstante, explicaba el ciudadano cómo en la normativa foral no hay pronunciamiento alguno al respecto, sino únicamente una referencia genérica a las cotizaciones a la Seguridad Social como gasto deducible en la declaración de rentas sujetas al IRPF, sin distinguir las aportadas por una empresa, en el marco o no de un ERE, por un trabajador autónomo, o por un trabajador desempleado (de larga duración).

Por todo ello, proponía que, a través del instrumento que correspondiese, en aras a la transparencia, se adoptasen medidas para facilitar el conocimiento del tratamiento fiscal de la situación descrita.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, quien la acogió favorablemente e informó que procedería a dar publicidad a su criterio respecto a la cuestión tributaria suscitada, a través de la página web de la Hacienda Tributaria de Navarra (apartado “Normativa y criterios”, sub apartado “Preguntas frecuentes”).

Dando por aceptada la propuesta, se dio por finalizada la actuación, informando de ello a la persona proponente.

4.3.9 Propuesta para que se incluya al colectivo de discapacitados en las tarifas reducidas del servicio de transporte urbano comarcal.

Materia: Servicios públicos. Transporte urbano comarcal. Tarifas.

Administración destinataria: Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Resumen: Una ciudadana propuso la inclusión del colectivo de personas con discapacidad en las tarifas sociales tipo A del servicio de transporte urbano comarcal, habida cuenta de que se trata de un colectivo que no ha buscado su situación y que esta le genera graves dificultades o, incluso, la imposibilidad de acceder a unos ingresos laborales mínimos.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

La Mancomunidad explicó que existe una bonificación dirigida a personas con discapacidad igual o superior al 65% o afectados por una incapacidad absoluta o gran invalidez, basada en la idea de bonificar a quienes pueden tener dificultad para el desplazamiento, y que, actualmente, alcanza un 70% del coste del servicio. La Mancomunidad entendió que, con la normativa actual, ya quedan protegidos los colectivos de discapacidad en el servicio de transporte comarcal.

Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones.

4.3.10 Propuesta para que se modifiquen los periodos de contratación y se unifiquen las listas de contratación de auxiliares administrativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Materia: Acceso a un empleo público. Contratación temporal.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Un ciudadano propuso que se estudiase una modificación de la Orden Foral 172/2009, de 24 de diciembre, de la Consejera de Salud, en lo relativo a los periodos de contratación de auxiliares administrativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, dado que aquellos periodos calificados como “cortos” (tres meses), actualmente pueden considerarse “muy largos”. Añadía que, en la actualidad, las listas de aspirantes de larga duración están paralizadas porque la Administración ha disminuido muy significativamente este tipo de contratos.

El ciudadano proponía, también, la unificación de las listas de contratación de auxiliares administrativos para que, entre otras cuestiones, no se atendiese a la duración del contrato o al centro de contratación, por tratarse del mismo examen para todos los puestos de trabajo y, de esta forma, no obligar al aspirante a optar entre una lista u otra.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Salud.

El Departamento de Salud informó que el ciudadano se hallaba en un error en relación con lo alegado sobre la duración de los contratos, ya que, en su escrito, hablaba de contratos cortos, indicando que son los menores de tres meses, siendo en realidad los contratos cortos aquellos cuya duración es menor de 6 meses.

Por otra parte, el Departamento indicó que las listas de contratación de Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se elaboran de acuerdo con la normativa que previamente ha sido negociada en la Mesa Sectorial de Salud. Cada aspirante puede escoger, si se trata de un aprobado sin plaza, estar en todos los centros, tanto para listas largas, como listas cortas; en caso contrario, puede escoger estar en todos los centros para listas largas y hasta en tres centros para listas cortas. A ello se añade, tras la publicación de los resultados definitivos, la opción de modificar la elección inicial de listas y centros.

No obstante lo anterior, el Departamento de Salud manifestó que la propuesta sería tenida en cuenta para futuras modificaciones de la normativa en vigor.

Con el traslado de la información recabada al interesado, se puso fin a la intervención de esta institución.

4.3.11 Propuesta para que se modifique la Ley Foral de Haciendas Locales, en lo que se refiere al límite de potencia fiscal para beneficiarse de la exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Materia: Hacienda. Tributos locales.

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

Resumen: Un ciudadano con una discapacidad reconocida del 49% presentó una propuesta de exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción

Mecánica y, en concreto, en cuanto al límite de potencia fiscal (doce caballos fiscales).

El proponente relataba que su discapacidad le impide moverse con total normalidad y que, recientemente, ha tenido que cambiar su viejo vehículo adquirido hace catorce años. Exponía que decidió adquirir un vehículo híbrido, por su escaso consumo y menor contaminación. Para su sorpresa, a diferencia de lo que sucedió con el anterior vehículo, no ha podido beneficiarse para el nuevo de la exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de que disfrutó con anterioridad, ya que el nuevo coche rebasa los doce caballos fiscales (tiene 12,49 caballos fiscales, concretamente).

Refirió que, a su juicio, la explicación a esta circunstancia podría derivar del “desfase” del precepto legal que, redactado casi veinte años atrás, no estaría acomodado a la realidad actual de los vehículos, resultando muy difícil encontrar hoy en el mercado coches automáticos, que son los usados habitualmente por personas con movilidad reducida, que cuenten con menos de doce caballos fiscales.

Por ello, propuso una modificación del límite de potencia fiscal establecido en la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra remitió la propuesta al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para su valoración.

El Departamento, en su informe, comunicó que valoraba positivamente la propuesta formulada. Señala, no obstante, que, en aras a su formulación mediante la presentación del correspondiente proyecto de Ley Foral ante el Parlamento de Navarra, a quien en última instancia le compete aprobar la modificación, requeriría de una primera valoración favorable del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por tratarse de materia impositiva, y de su formulación ante la Federación Navarra de Municipios y Concejos, por afectar a las entidades locales.

Con el traslado de la información a la ciudadana, se puso fin a las actuaciones.

4.3.12 Propuesta para que se reduzca la peligrosidad que, para los viandantes, entraña el acceso desde la PA-31 a la zona donde se ubica el hipermercado Lidl.

Materia: Obras públicas. Ejecución de infraestructuras.

Administraciones destinatarias: Departamento de Fomento, Ayuntamiento de Pamplona y Ayuntamiento de la Cendea de Galar.

Resumen: Una ciudadana alertó de la peligrosidad que, para los viandantes, entraña el acceso a la zona donde se ubica el hipermercado Lidl. Por ello, proponía que, por parte de la Administración competente, se adoptara alguna medida que redujese el referido peligro.

Resultado: En un primer momento, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió la propuesta al Departamento de Fomento, quien comunicó que la situación actual parece tener su origen en una inadecuada previsión de los modos de acceso al centro comercial, aspecto que debería haberse fijado en la fase de implantación del mismo. En todo caso, refería que, teniendo en cuenta la configuración urbana de la zona, se consideraba que la problemática planteada habría de tener una solución en el ámbito municipal.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió la propuesta al Ayuntamiento de la Cendea de Galar y al Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de la Cendea de Galar, competente en el caso, informó que había dado traslado de la propuesta a su Sección de Servicios Múltiples, para que, de alguna forma, se buscara una solución al problema, solución que podría ser la instalación de un paso peatonal desde la esquina de Talleres Cobos al recinto del centro comercial.

Con el traslado de la información a la persona proponente, se dieron por concluidas las actuaciones.

4.3.13 Propuesta para que se lleven a cabo medidas destinadas a favorecer la autonomía de las personas mayores con discapacidad acústica en Navarra.

Materia: Bienestar social. Accesibilidad y eliminación de barreras a personas con discapacidad acústica.

Administraciones destinatarias: Departamento de Salud y Departamento de Políticas Sociales.

Resumen: La asociación ASORNA, partiendo del hecho de que el colectivo de personas sordas mayores de sesenta años se ha incrementado en la misma proporción que la población en general y constituye un grupo con necesidades específicas dentro de la comunidad sorda, solicitó la remisión de varias propuestas tanto al Departamento de Salud como al Departamento de Políticas Sociales.

Proponían al Departamento de Salud, en primer lugar, la implantación de la plataforma de videointerpretación SVisual, que permita la comunicación mediante un videoteléfono u ordenador con acceso a Internet; implantación que, a su juicio, facilitaría la comunicación entre los profesionales sanitarios y las personas sordas, tanto en las consultas de atención primaria, como en hospitales. En segundo lugar, consideraban que el medallón de Teleasistencia es completamente inaccesible para las personas sordas; por ello, proponían que el Gobierno de Navarra pudiese financiar o implantar directamente el sistema de videointerpretación SVisual, así como la formación para su manejo. Por último, consideraban que esta plataforma se podría compatibilizar con un sistema de intérpretes presencial en los centros de salud y en los hospitales, a través de bolsas de guardia que pudieran garantizar su presencia las veinticuatro horas.

Por otro lado, al Departamento de Políticas Sociales proponían, en primer lugar, que se centralizase a estas personas sordas en una residencia geriátrica de referencia en Navarra, al igual que se ha hecho en otras Comunidades Autónomas, como Cataluña o Madrid, con el fin de poder comunicarse con los

demás y mejorar su calidad de vida. En segundo lugar, consideraban que sería necesario que los profesionales estuviesen formados en lengua de signos (LSE), así como que fuesen conocedores de las características psicosociales de la comunidad sorda. Asimismo, proponían un incremento de las ayudas para subvenciones técnicas y adaptaciones en el hogar para personas mayores sordas, tales como instalación de avisos luminosos conectados a distintas señales acústicas que se producen en una vivienda (timbres, llamadas telefónicas o recepción de faxes o apertura de puertas). Finalmente, proponían la creación de más ayudas para que las asociaciones que protegen los intereses de las personas sordas en Navarra (y, en concreto, de las personas mayores), puedan fomentar la participación en actividades culturales y de ocio.

En definitiva, solicitaban que, por parte de ambos Departamentos se cumpliera la legislación vigente en materia de accesibilidad para este colectivo, aumentando su autonomía y calidad de vida.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra, tras recabar informes del Departamento de Salud y del Departamento de Políticas Sociales, sugirió a ambos que profundizaran en las medidas que contribuyeran a hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad auditiva, especialmente las mayores de sesenta años, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de Navarra, y en las demás normas legales que sean de aplicación, y en la mayor medida posible, atendiesen las propuestas realizadas por la asociación proponente.

En su respuesta, el Departamento de Salud informó de que, el 9 de diciembre de 2014, se firmó un convenio de colaboración entre el Servicio Navarro de Salud-Osansubidea, la Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación y la Asociación de personas sordas de Navarra, para la accesibilidad de las personas sordas en el Hospital Reina Sofía de Tudela.

Por su parte, a fecha de cierre de este capítulo, el Departamento de Políticas Sociales no había manifestado su postura acerca de la aceptación o no de la sugerencia.

4.3.14 Propuesta para que se restaure la intensidad del servicio de transporte que conecta el Hospital Reina Sofía de Tudela con el núcleo de la localidad.

Materia: Servicios públicos. Transporte público urbano.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Tudela.

Resumen: Dos ciudadanas exponían las molestias que habían originado las restricciones llevadas a cabo, por parte del Ayuntamiento de Tudela, desde el 1 de enero de 2014, en el servicio de transporte que conecta el núcleo urbano de Tudela con el Hospital Reina Sofía (también con el centro La Atalaya). Referían que un gran número de ciudadanos que acudían a la zona hospitalaria (trabajadores, usuarios de los centros, familiares y allegados, etcétera), se vieron afectados por esta disminución de días y horas de cobertura, frecuencias y demás elementos propios del servicio.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra constató la coincidencia del planteamiento de la propuesta con noticias publicadas en los medios de comunicación, que recogían el malestar ciudadano generado tras los cambios habidos en el citado servicio de transporte. La institución, tras recabar informe del Ayuntamiento de Tudela, sugirió a este que valorase restaurar la intensidad (días, horario de cobertura, frecuencia, etcétera) del servicio de transporte que conecta el núcleo de la localidad con el Hospital Reina Sofía, en los términos en que tal servicio podía ser utilizado por trabajadores y restantes ciudadanos hasta el 31 de diciembre de 2013.

El Ayuntamiento de Tudela respondió que, a través de la Junta de Gobierno de Tudela, ya estudió y valoró las necesidades reales de los usuarios del Hospital Reina Sofía (pacientes, visitantes, etcétera) y de los centros escolares, de ahí que se intensificaran los horarios. Sin embargo, entendió también que económicamente el Ayuntamiento no podía sostener lo que ofrecía el Gobierno de Navarra a sus trabajadores del Hospital. El Ayuntamiento suscribió un convenio con el Gobierno de Navarra para que ofreciese un servicio gratuito a sus trabajadores. La decisión de no sostener dicho servicio fue del Gobierno de

Navarra, quien denunció el convenio. Señala el Ayuntamiento de Tudela que ha mantenido el servicio de transporte urbano inicial, e incluso lo ha ampliado; pero no puede sostener económicamente lo que Gobierno de Navarra ofertó en su día gratuitamente a sus trabajadores, a través de las infraestructuras y colaboración del Ayuntamiento de Tudela, y que, a mitades de 2013, decidió eliminar.

Recibida la respuesta del Ayuntamiento de Tudela, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no se había aceptado la sugerencia que formuló, por lo que, con el traslado de la información recibida a las personas promotoras de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.15 Propuesta para que se favorezca el acceso o la permanencia en viviendas de protección oficial en régimen de alquiler.

Materia: Vivienda. Alquiler de viviendas de protección oficial.

Administración destinataria: Departamento de Fomento.

Resumen: Una ciudadana expuso las dificultades que atraviesa para abonar la renta de la vivienda de protección oficial, en régimen de alquiler, en que reside desde hace trece años. Por ello, propuso que se valorase la procedencia de un cambio normativo, en cuya virtud disminuyan las cuotas mensuales de este tipo de viviendas o se aumente el umbral económico para acceder a las subvenciones al alquiler concedidas por el Departamento de Fomento.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra, tras recabar informe del Departamento de Fomento, y atendiendo a la dificultad que encuentran en la actualidad algunos ciudadanos para abonar la renta de viviendas protegidas, vio preciso sugerir al mencionado Departamento que continuase impulsando medidas que contribuyan a garantizar el derecho constitucional al disfrute de una vivienda digna y adecuada por parte de los ciudadanos, y, en concreto, las que favorezcan el acceso o permanencia en alquileres protegidos, pudiendo ser tales medidas la minoración del precio de renta, la modificación de los umbrales de renta considerados a efectos de subvenciones públicas, la valoración actualizada de las circunstancias económicas de las unidades

familiares, la valoración de las circunstancias específicas de los solicitantes, u otras medidas orientadas a la misma finalidad.

El Departamento trasladó al Defensor del Pueblo de Navarra que aceptaba la sugerencia y que, en tal sentido, a lo largo del próximo trimestre, se iba a aprobar una modificación de la normativa que disciplinaba el arrendamiento de las viviendas protegidas. Comunicó que, por un lado, se iba a flexibilizar el requisito relativo a la acreditación de una capacidad económica mínima para poder renovar un contrato de arrendamiento, es decir, ya no iba a ser necesario que, al renovarse un contrato de arrendamiento de una vivienda protegida, se acreditaran unos ingresos superiores a 3.000 euros. Asimismo, se iba a tener en cuenta la situación económica y personal actual, con independencia de los ingresos expresados en la declaración de la renta. Por otro lado, se iba a crear el Fondo Foral de Vivienda Social con la finalidad de dar una rápida respuesta a las necesidades de vivienda de ciertos colectivos (personas desahuciadas, personas que se han visto inmersas en un procedimiento de ejecución hipotecaria, personas en riesgo de exclusión social...). Para el acceso a las viviendas incluidas en este Fondo, no sería necesaria la acreditación de ingresos mínimos.

Con la aceptación por el Departamento de Fomento de la sugerencia y el traslado de la información a la ciudadana, se puso fin a las actuaciones, sin perjuicio de retomar el asunto en caso de no observarse una actuación en el sentido apuntado.

4.3.16 Propuesta para que se sustituya, en los impresos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el término “minusválido” por el de “persona con discapacidad”.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

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

Resumen: Una ciudadana manifestó su disconformidad con el empleo, en los impresos normalizados de la declaración del IRPF, del término “minusválido”, y propuso que se sustituyera el mismo por el de “persona con discapacidad”.

Refería que, mediante esta sustitución, se atendería a la terminología establecida en textos internacionales y se daría cumplimiento a la obligación exigida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Asimismo, se abandonaría la connotación peyorativa que, a su juicio, conlleva el término, ya caduco, de “minusválido”, adoptando expresiones mucho más respetuosas con la realidad de este sector de la población.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Este último indicó su compromiso de corregir los impresos y formularios tributarios en la próxima campaña del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. También se comprometió a ir sustituyendo progresivamente las regulaciones tributarias en que, a día de hoy, todavía aparezcan los términos “minusvalía” o “minusválido”, por los de “discapacidad” o “persona con discapacidad”.

Dando por aceptada la propuesta, con el traslado de dicha información a la persona promotora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones de la institución.

4.3.17 Propuesta para que se modifique el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en relación con el tratamiento fiscal que se da a la compensación de las disminuciones patrimoniales.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

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

Resumen: Un ciudadano propuso una modificación de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en relación con el tratamiento fiscal

que se da a la compensación de las disminuciones patrimoniales, como consecuencia de la modificación, que sobre esta materia, llevó a cabo la Ley Foral 22/2012, de 26 de diciembre, con efectos a partir del 1 de enero de 2013.

Exponía que, a partir del 1 de enero de 2013, todas las disminuciones de patrimonio generadas en los años 2009, 2010, 2011 y 2012, ya no podrán ser compensadas con incrementos de patrimonio generados a partir de 2013 y derivados de transmisiones de elementos patrimoniales adquiridos en un plazo igual o inferior a un año. Aludía al supuesto de personas que han experimentado disminuciones netas de patrimonio, derivadas del contexto económico atravesado, que no podrán ser compensadas con las plusvalías que comienzan a generar. Por tanto, en el año 2013 y siguientes han generado o van a generar incrementos regulares, que van a tributar en el IRPF, no siendo estos reales, dado que son una recuperación de la pérdida generada en años anteriores, no existiendo variación en la situación patrimonial del sujeto pasivo.

Resultado: Tras solicitarse informe al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, este manifestó su criterio contrario a la propuesta de modificación legislativa de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

El Departamento entendió que no era necesaria ninguna modificación normativa de la Ley Foral 22/2012, de 26 de diciembre, en relación con los períodos impositivos de 2009 a 2012. Señalo al respecto que la exposición de motivos de la citada Ley Foral introdujo un cambio importante en la tributación de los incrementos y disminuciones de patrimonio que se generan en un período igual o inferior a un año, los cuales se incluyen en la parte general de la base imponible. Este cambio afecta a las ventas de elementos patrimoniales que se producen a corto plazo y que suelen calificarse de especulativas, ya que solamente se integran en la parte especial de ahorro los incrementos y disminuciones de patrimonio que se ponen de manifiesto con ocasión de transmisiones de elementos patrimoniales adquiridos con más de un año de antelación a la fecha de transmisión.

Como consecuencia de esta nueva regulación se consideró necesario regular también el régimen transitorio de las disminuciones de patrimonio incluidas en la parte especial de ahorro, pendientes de compensación a 31 de diciembre de 2012. La solución arbitrada consistió en que, a partir del 1 de enero de 2013, los incrementos y disminuciones de patrimonio con antigüedad inferior al año tributen en la parte general de la base imponible, y las disminuciones de patrimonio de esa clase pendientes de compensación a 31 de diciembre de 2012 se sigan compensando con los componentes de la parte especial del ahorro.

El Departamento concluía entendiendo que la nueva regulación ha venido a cumplir los objetivos que se perseguían con la reforma y que es equilibrada y razonable.

Vista la postura y los razonamientos del Departamento sobre el asunto, favorable a mantener la normativa en vigor, con el traslado de esta información al proponente, se puso fin a las actuaciones. En el mismo acto, se informó al proponente que, en ejercicio del derecho de petición, podía dirigirse al Parlamento de Navarra, que es el órgano legislativo al que correspondería la modificación legal que entrañaba la propuesta.

4.3.18 Propuesta para que se reduzcan los plazos con que cuenta la Administración para reclamar el reintegro de ingresos indebidamente efectuados.

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Institución destinataria: Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Resumen: Una ciudadana, partiendo del caso vivido por su padre en relación a una pensión de jubilación, hizo llegar a esta institución su disconformidad con el plazo excesivo con que cuenta la Administración para reclamar el reintegro de un ingreso indebidamente efectuado. Aceptaba que pueda darse errores en el cálculo de las cuantías de las prestaciones concedidas y, que en tal caso, proceda devolver lo que corresponda. Sin embargo, consideraba que tales

errores deberían subsanarse en un tiempo mucho más breve, dada la posibilidad de causar quebrantos en las familias.

Resultado: Habida cuenta del contenido de la propuesta, de competencia estatal, se dio traslado de la misma a la Defensora del Pueblo de España, para su valoración y actuaciones procedentes ante los órganos estatales. Con este traslado a la institución parlamentaria estatal, se dieron por finalizadas las actuaciones, informando de ello a la interesada.

4.3.19 Propuesta para que se habiliten plazas de estacionamiento individualizadas a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Materia: Bienestar social. Accesibilidad y eliminación de barreras. Estacionamiento para personas con discapacidad.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Resumen: Un ciudadano propuso la modificación del sistema de reserva de plazas para el estacionamiento de personas con discapacidad. Relataba las dificultades que su esposa, afectada por una discapacidad física, padece para estacionar en las proximidades de su domicilio, derivadas de la habitual ocupación de la plaza reservada para personas con discapacidad existente. En consecuencia, proponía que el Ayuntamiento de Pamplona modificase el actual sistema de plazas, de tal forma que las mismas estuviesen reservadas a cada vehículo de discapacitados, tal y como se realiza en otras ciudades, como pudiera ser en Barcelona o San Sebastián.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la propuesta al Ayuntamiento de Pamplona.

En su respuesta, el Ayuntamiento aludió a la Ordenanza Municipal de Tráfico, reguladora de la señalización de las plazas de estacionamiento para personas con discapacidad. Refería que, en su artículo 38, se establece que estas plazas no estarán reservadas en exclusiva para el solicitante y podrán ser utilizadas por el resto de poseedores de tarjeta de estacionamiento para persona con

discapacidad. Señaló, que, en aquellos casos en que se comprobase que una determinada plaza tiene una ocupación muy alta, podrían señalizarse más plazas en la zona, las cuales siempre están a disposición de todos los que tengan la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

El Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta la normativa en materia de accesibilidad, sugirió al Ayuntamiento de Pamplona que valorase una modificación en la Ordenanza Municipal de Tráfico, relativa a la habilitación de plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida, combinando, con las condiciones que se determinasen, la reserva individualizada de plazas en ciertos lugares (entorno domiciliario, lugar de trabajo), con la habilitación de plazas reservadas de forma genérica al colectivo de personas referido.

El Ayuntamiento no aceptó la sugerencia por considerar que la demanda existente para las plazas con discapacidad está perfectamente prevista con el sistema actual contemplado en la Ordenanza. No obstante, el Ayuntamiento informó que no existía inconveniente en señalar más de una plaza en la misma zona, si se demostrase la necesidad.

En consecuencia, esta institución consideró no aceptada la sugerencia y, con el traslado de la información recibida a la persona promotora de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

4.3.20 Propuesta para que se exima del pago de intereses de demora a titulares de cuenta vivienda, tras expirar el plazo legal para utilizarlas.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Cuenta vivienda.

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

Resumen: Un ciudadano formuló una propuesta en referencia a las cantidades exigidas por deducciones indebidas cuando transcurre el plazo legal establecido para utilizar las cuentas vivienda.

En concreto, proponía, en relación con las cuentas vivienda que se regulan por la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y su Reglamento, que, en los casos en los que se figure como titular de una cuenta vivienda y expire el plazo legal de diez años para comprar o rehabilitar una vivienda habitual, los titulares de dichas cuentas devuelvan a Hacienda solamente las cuantías correspondientes a las cantidades deducidas indebidamente, pero sin los intereses legales. Manifestaba que estos intereses penalizan al ciudadano como si fuese un defraudador fiscal, estando, además, los intereses muy por encima del mercado.

Finalmente, señalaba que esta medida propuesta no sería gravosa para las arcas públicas, puesto que el principal se devolvería y los intereses son cantidades irrelevantes para la Hacienda Foral, pero importantes para las personas que se encuentran en esta situación de no haber podido materializar la compra de una vivienda.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra, tras recabar informe del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, ponderó que, en este caso, el deber de abonar intereses, no surge de un cumplimiento tardío de una obligación tributaria, de una situación de mora del sujeto pasivo, sino del transcurso del plazo legalmente previsto para aplicar a su finalidad las ayudas recibidas en forma de deducción fiscal. Por ello, sugirió al mencionado Departamento que promoviese una modificación legislativa tendente a eximir del pago de intereses de demora a quienes, vencido el plazo previsto para destinar a la adquisición de vivienda las cantidades depositadas en cuenta vivienda objeto de deducciones fiscales, no hubieran podido materializar dicha adquisición.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, rechazó la sugerencia advirtiendo de que, si se eximiera del pago de intereses de demora a quienes no hubieran adquirido en plazo la vivienda, se estaría incentivando a

utilizar el beneficio fiscal de la deducción en vivienda de manera indiscriminada, lo cual se traduciría en un injustificado aliciente al diferimiento de la tributación de hasta diez años sin contrapartida alguna. En definitiva, entendía el Departamento que se podrían utilizar las cantidades depositadas en la cuenta vivienda simplemente como una fórmula para diferir la tributación, no como un medio para ayudar a comprar una vivienda. También indicó el Departamento que el ordenamiento tributario dispone ya de una regulación muy flexible en materia de aplazamientos y fraccionamientos de pagos, a la que pueden acogerse no solo quienes se encuentran con problemas para afrontar pagos de intereses devengados por la devolución de deducciones tributarias, sino también cualquier otro contribuyente cuyas dificultades económicas le impidan cumplir en plazo con sus obligaciones con la Hacienda Tributaria.

Con la no aceptación de la sugerencia, esta institución puso fin a su intervención en este asunto.

4.3.21 Propuesta para que se permita la utilización de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en cualquier vehículo.

Materia: Bienestar social. Accesibilidad y eliminación de barreras. Estacionamiento para personas con discapacidad.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Resumen: Un ciudadano propuso que la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad sea válida para cualquier vehículo, dado que, de otra forma, las personas afectadas se ven obligadas a desplazarse en un único vehículo cuya matrícula conste en la tarjeta. De este modo, se favorecería en mayor grado la autonomía de las personas con discapacidad y, en concreto, de quienes padecen problemas visuales.

El ciudadano tenía constancia de que la tarjeta funciona de este modo en otras ciudades españolas (por razón de la persona, no del vehículo). Proponía, por ello, que se promoviese una modificación normativa en tal sentido, de modo

que las personas con discapacidad puedan utilizar la tarjeta de estacionamiento en cualquier vehículo.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al Ayuntamiento de Pamplona esta propuesta.

El Ayuntamiento informó que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, ha preparado un proyecto de Real Decreto para regular las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Asimismo, refirió que, de lo recogido en dicho proyecto, se deduce que las tarjetas deben concederse a quienes tengan derecho a ella para poder estacionar los vehículos en los que se desplacen y será utilizada únicamente cuando la persona titular conduzca un vehículo o sea transportada en él, por lo que parece claro que deben otorgarse sin matrícula. Finalmente, señalaba el Ayuntamiento que, en el plazo de un año desde la entrada en vigor del Real Decreto, cuando se apruebe, habrán de adaptarse las ordenanzas a lo previsto en él.

A la vista de ello, dado que la cuestión suscitada en la propuesta va a ser objeto de una próxima regulación normativa, y teniendo en cuenta la disposición del Ayuntamiento a adaptar la ordenanza municipal, se dio por finalizada la actuación, informando de ello a la persona proponente.

4.3.22 Propuesta para que se apruebe una Ley que regule el Síndrome de Alienación Parental como forma de maltrato infantil.

Materia: Bienestar social. Violencia infantil. Síndrome de Alienación Parental.

Resumen: Cerca de 700 ciudadanos residentes en localidades de todo el territorio nacional, a través de una plataforma de peticiones informática, propusieron la creación de una Ley de violencia intrafamiliar que regule el Síndrome de Alienación Parental (SAP) como forma de maltrato infantil.

Resultado: Atendiendo a los hechos y cuestiones expuestas, no se consideró posible la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra, pues no se apreciaron actuaciones en las que pudiera ser competente la institución.

4.3.23 Propuesta para que se modifique el límite de edad establecido para el acceso a los cuerpos de policías de Navarra.

Materia: Acceso a un empleo público. Cuerpos de Policía de Navarra.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Resumen: Un ciudadano formuló una propuesta relativa al límite de edad para el acceso a los cuerpos de policías de Navarra. Exponía que, actualmente, para poder presentarse a oposiciones de las policías de Navarra, es requisito legal no superar la edad de treinta y cinco años.

Manifestaba que el límite de edad ha sido eliminado en otros puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como el de Bombero, y en el acceso al resto de cuerpos policiales del Estado, viniendo a concluir que se trata de una restricción que carece de justificación suficiente. En consecuencia, proponía que se modificase la normativa foral que establece el citado límite de edad.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, para su valoración.

El Departamento informó que, mediante Orden Foral 37E/2015, de 18 de febrero, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, se habían resuelto varios recursos de alzada interpuestos por este tema frente a una convocatoria para la provisión, mediante oposición, de plazas de Policía para diversos Ayuntamientos de Navarra, eliminando el requisito de la edad máxima establecida y ordenando la apertura de un nuevo plazo de presentación de instancias de participación. La estimación de dichos recursos se justificaba en que se considera que el límite de edad fijado en la convocatoria es un requisito desproporcionado y que, por ello, se opone a la Directiva 2007/78 CE, por lo que la Administración está obligada a inaplicar las disposiciones nacionales cuando éstas infrinjan directivas comunitarias.

Dando por aceptada la propuesta, con el traslado de dicha información a la persona promotora de la propuesta, se dieron por finalizadas las actuaciones de la institución.

4.3.24 Propuesta para que se ejecute un paso a nivel entre los barrios de Buztintxuri y Rochapea de Pamplona.

Materia: Obras públicas. Ejecución de infraestructuras.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Resumen: Un ciudadano propuso la ejecución de un paso a nivel entre los barrios de Buztintxuri y Rochapea de Pamplona. Manifestaba que, dado que ambos barrios están separados por la vía del tren, el paso de uno a otro ha de hacerse acudiendo hasta el Puente de Cuatro Vientos, bastante alejado. Ello provoca que haya personas que crucen la vía del tren, con el grave peligro que tal proceder conlleva, circunstancia que ha podido observar en numerosas ocasiones.

Indicaba que existe mucho tránsito de personas en la zona, especialmente desde Buztintxuri hacia la Rochapea, que cuenta con más servicios (educativos, deportivos, de ocio, etcétera) y, además, se ubica en la dirección hacia el centro de Pamplona. Consideraba que el problema podría ser subsanado sin excesivo coste económico con un paso peatonal sobreelevado, que podría ubicarse a la altura del complejo deportivo situado próximo a la calle Nazario Carriquiri o en las inmediaciones, o, en su caso, donde determinaran los técnicos competentes en la materia.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado del contenido al Ayuntamiento de Pamplona, solicitándole que fuera evaluada.

El Ayuntamiento de Pamplona emitió un informe en el que, en síntesis, manifestaba que no era posible acceder a lo solicitado a la vista de la actual coyuntura económica-presupuestaria, y del horizonte de implantación del Tren de Alta Velocidad, que supondría la modificación de la línea ferroviaria.

La institución, valorada la propuesta (que hace referencia a lo conveniente de habilitar un paso peatonal sobreelevado que conecte los barrios de Buztintxuri y Rochapea, separados por la vía del tren), consideró que, en la medida que la disponibilidad presupuestaria lo permita en este o sucesivos ejercicios, puede ser conveniente que se articule alguna solución adicional de tránsito peatonal entre las zonas residenciales citadas, en los términos que se señalan en la propuesta (paso sobreelevado) o similares (la citada en el informe municipal respecto a la conexión Buztintxuri-San Jorge puede ser también adecuada). Esta solución, si el horizonte de implantación del Tren de Alta Velocidad se mantiene con vistas a su ejecución en un plazo razonable, bien pudiera ser provisional, sin perjuicio de su seguridad, a efectos de minimizar el coste.

Se hizo tal consideración por las siguientes razones: a) El tránsito en la zona a la que se refiere la queja, por los desarrollos urbanísticos adyacentes (Buztintxuri-Santa Engracia, algunos ámbitos de la Rochapea, y también el cercano desarrollo de Nuevo Artica), ha crecido de forma significativa. b) La implantación del Tren de Alta Velocidad, especialmente por la situación económica y presupuestaria, aparece como un horizonte todavía incierto, siendo posible que se demore en el tiempo la materialización de la citada infraestructura. c) La constatación de un riesgo para la seguridad de las personas, aun cuando sea imputable a actuaciones imprudentes de estas, exige que las Administraciones públicas competentes valoren la oportunidad de adoptar medidas adicionales. d) La medida que se propone puede mejorar las condiciones de una zona que, probablemente por ser relativamente reciente, hoy todavía carece de un nivel de servicios equiparable a los existentes en otras zonas de la ciudad, circunstancia que aumenta la necesidad de desplazamiento.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó procedente sugerir al Ayuntamiento de Pamplona que, tan pronto como la disponibilidad presupuestaria lo permita, en la medida en que todavía no se materialice la prevista implantación del TAV, valore adoptar alguna actuación que permita mejorar la conexión peatonal entre Buztintxuri y la Rochapea.

El Ayuntamiento contestó aceptando la referida sugerencia e indicando que, en la organización de los trabajos del Área de Proyectos, tenía previsto encomendar a sus técnicos el estudio y valoración de soluciones provisionales para mejorar la conexión peatonal entre Buztintxuri y la Rochapea.

La institución dio por aceptada por aceptada la sugerencia y con el traslado de dicha información a la persona promotora de la propuesta, dio por finalizadas las actuaciones.

4.3.25 Propuesta para que se establezca un horario de apertura y cierre obligatorio de los locales de ocio privados en Tafalla.

Materia: Medio Ambiente. Ruidos y molestias.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Tafalla.

Resumen: Un ciudadano formuló una propuesta para que se modificase el texto regulador de los locales de ocio privados de la localidad de Tafalla. Exponía que, en el texto regulador, aprobado en sesión plenaria del Ayuntamiento el 28 de octubre de 2014, existe una contradicción entre el contenido de su exposición de motivos y el artículo 19.2k). Mientras que la exposición de motivos establece una recomendación en el horario de apertura y cierre de estos locales, el artículo considera una infracción grave el incumplimiento de dicho horario.

Manifestaba que, como consecuencia de esta contradicción en dicho texto regulador, la Policía Municipal se había visto imposibilitada para actuar, al no considerarse a las personas arrendadas en el local como autoras de infracción alguna.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Ayuntamiento de Tafalla.

El Ayuntamiento de Tafalla manifestó en su informe de respuesta que el texto no recoge ninguna limitación horaria de apertura y cierre, puesto que el Ayuntamiento entiende que dichos horarios son los establecidos en la normativa que rige para las actividades recreativas y espectáculos públicos. En

cuanto a los conflictos con locales concretos, informaba que la Junta de Gobierno Local había procedido a designar al Técnico de la Juventud del Ayuntamiento para ejercer funciones de mediador entre los vecinos perjudicados o afectados y los jóvenes usuarios de los locales. El Ayuntamiento también señaló que, a pesar de haber mantenido una postura dialogante y conciliadora, ante determinadas situaciones y denuncias, se habían tramitado los correspondientes expedientes sancionadores.

La institución, valorada la propuesta (que hace referencia al establecimiento de un horario de apertura y cierre obligatorio para los locales de ocio privados, para garantizar la tranquilidad de los vecinos), consideró pertinente sugerir al Ayuntamiento de Tafalla que estudiase la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los locales de ocio, bajeras o cuartos de cuadrillas, referentes a las condiciones de insonorización, aislamiento y ventilación de los locales, y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considerase oportuno tomar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos. Asimismo, indicó al Ayuntamiento que, de considerar este que el horario de utilización de los locales es el establecido en la normativa que rige para las actividades recreativas y espectáculos públicos, resultaría oportuno indicarlo así en la ordenanza específica que se está tramitando.

A fecha de cierre de este capítulo, no se había recibido todavía la respuesta del Ayuntamiento de Tafalla acerca de esta sugerencia por estar en plazo para su contestación.

4.3.26 Propuesta para que se modifique la exigencia de acreditar ser preceptor de alguna de las prestaciones de la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) para conceder la exención en el copago farmacéutico.

Materia: Sanidad. Prestación farmacéutica.

Institución destinataria: Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

Resumen: Una ciudadana propuso la modificación del Real Decreto 16/2012,

de 20 de abril, referido a la exigencia de acreditar ser perceptor de la Ley de Integración Social de los Minusválidos para conceder la exención en el copago farmacéutico.

La ciudadana consideraba una situación discriminatoria e injusta para el colectivo de discapacitados que no son perceptores de esta Ley el no estar incluidos entre el grupo de beneficiarios exentos de realizar la aportación económica para el consumo farmacéutico. Explicaba, que pese a no percibir la prestación, son personas con una vida muy limitada (en su caso, tiene reconocida un 70% de minusvalía), nulas posibilidades y oportunidades de progreso y una escasa pensión.

Resultado: Habida cuenta de que el contenido de la propuesta se refería a una disposición normativa de competencia estatal, la institución dio traslado del asunto a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, para su valoración y, en su caso, actuaciones procedentes ante los órganos estatales.

La Defensora del Pueblo informó que, en diciembre de 2012, se había dirigido al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, solicitando información sobre la viabilidad de promover una modificación de la normativa que permitiera a las personas con discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento la exención de la aportación en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud (SNS). El Ministerio le indicó que las personas con discapacidad “que no se ven amparadas por la normativa específica que constituye la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), tienen que abonar la prestación farmacéutica en función de las normas generales, es decir, atendiendo a su renta”.

Al constatar que, en el momento actual, las personas con discapacidad se encuentran en su práctica totalidad no exentas del copago farmacéutico, y a la vista de lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución y de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España el 21 de abril de 2008, la Defensora del Pueblo formuló una recomendación al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para que promoviera, en coordinación con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la reforma legal

adecuada que permita a las personas con discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento, y con independencia del momento en que la adquirieron, la exención de aportación en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.

La recomendación fue rechazada, si bien la Defensora del Pueblo reiteró dicha recomendación en octubre de 2013, con el mismo resultado negativo.

De su actuación, la Defensora del Pueblo informó a esta institución foral y a la interesada.

4.3.27 Propuesta para que se incorporen en la normativa vigente ayudas por hijo mayor de edad dependiente, sin ingresos, que viva en el domicilio parental.

Materia: Hacienda. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

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

Resumen: Una ciudadana formuló una propuesta para que se modifique la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se incluya, como reducciones a practicar en la parte general de la base imponible, la situación de aquellos sujetos pasivos que conviven con descendientes solteros, mayores de 30 años y con ingresos inferiores al IPREM.

La ciudadana hacía referencia a la actual situación de desempleo, consecuencia de la crisis, que estaba ocasionando el retorno al hogar de los hijos ante la falta de sustento económico, y a la falta de ayudas para los padres.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, solicitándole su informe.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, emitió un informe al respecto. En este indicó lo siguiente:

a) Se traslada por el Defensor del Pueblo de Navarra una propuesta de una ciudadana cuya hija, de 39 años de edad, ha retornado al domicilio parental por la situación del desempleo en que se encuentra. La propuesta que realiza es la de que se arbitre algún tipo de ayuda pública para tener en cuenta estas situaciones familiares. En concreto, solicita que, por parte del Departamento, se realicen las actuaciones pertinentes para modificar la legislación vigente y adaptarla a la problemática actual anteriormente expuesta, es decir, la previsión de algún tipo de ayuda para aquellos padres que, como consecuencia de la coyuntura actual, conviven con hijos sin ingresos que se han visto obligados a volver al hogar parental.

b) La propuesta presentada tiene por objeto una modificación de la normativa vigente para que se tenga en cuenta la situación familiar, relativamente frecuente, de la vuelta al hogar parental o de la permanencia en este de hijos mayores de edad que, por razones de desempleo o escasez de recursos económicos, no viven de forma independiente.

c) Se desprende de la exposición que se realiza por la interesada que la normativa a que se refiere la propuesta ciudadana es la del IRPF, y que su propuesta iría dirigida a que se modificase el límite de edad de los descendientes solteros que convivan con el sujeto pasivo y por los que se tiene derecho, con ciertos requisitos, a una reducción en la parte general de la base imponible en concepto de mínimo familiar, actualmente establecido en 30 años.

d) En cuanto a la valoración que se solicita, cabe informar que la Administración tributaria es consciente de que la capacidad económica es el principio básico que ha de presidir la regulación de los distintos impuestos y, en particular, el del IRPF. Ello no significa, sin embargo, que cualesquiera situaciones familiares que puedan incidir en dicho principio deban ser tratadas desde una óptica fiscal con preferencia a los sistemas de protección social, en los que se pueden prever para sus destinatarios en muchos casos ayudas y prestaciones económicas directas de importe superior a eventuales reducciones fiscales.

e) Por otra parte, las leyes impositivas deben ser factibles, es decir, han de ser fáciles de cumplir por parte del contribuyente (de manera que este no deba presentar numerosos justificantes de sus gastos y de sus situaciones económicas) y sencillas de comprobar por parte de la Administración tributaria. En ese equilibrio entre la justicia y la simplicidad de comprobación, la Ley Foral del IRPF establece, para la aplicación de los mínimos personales y familiares, diversas circunstancias objetivas de edad, parentesco, convivencia, rentas de los hijos, etcétera. Por tratarse de características familiares objetivas, no abarca a todas las situaciones posibles.

f) Es cierto, no obstante, que la prolongación en el tiempo de una situación profunda de crisis en el empleo, ha acabado provocando un incremento de casos, como el que expone la ciudadana en su escrito, que implican mayores cargas familiares adicionales que no son consideradas por la regulación actual del impuesto del IRPF por tratarse de hijos con edades superiores a las consideradas en la norma. A pesar de ello, el criterio que mantiene la Administración tributaria es el de que la regulación actual sobre tratamiento del mínimo familiar en el IRPF resulta suficiente en relación a los supuestos sobre reducciones por descendientes, particularmente si se compara con la establecida a nivel estatal (con una limitación de los descendientes a los 25 años de edad), y que las situaciones a que se refiere la promotora de la iniciativa debieran ser abordadas mediante instrumentos o recursos públicos distintos al propuesto (léase, por ejemplo, en el ámbito de la renta de inclusión social) que tengan como destinatarios específicos a las personas directamente afectadas por la situación descrita, y no a familiares ascendientes declarantes por IRPF.

A la vista de que el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, manifestó un criterio favorable a mantener la regulación vigente sobre el tratamiento del mínimo familiar en el IRPF, considerándola suficiente en relación a los supuestos sobre reducciones por descendientes, y señaló, como posibles vías de solución al problema plantado, instrumentos o recursos públicos que tengan como destinatarios específicos a las personas directamente afectadas por la situación descrita, y no a familiares ascendientes

declarantes por el IRPF, indicando, a modo de ejemplo, las ayudas en el ámbito de la renta de inclusión social, se puso fin a las actuaciones de la institución, sin perjuicio de incluir la propuesta en el informe anual correspondiente a 2014, comunicándolo así a la persona proponente.

4.3.28 Propuesta para que se modifique el formato de las instancias generales del Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Participación ciudadana.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona.

Resumen: Una ciudadana propuso modificar el diseño y la maquetación de las instancias generales del Ayuntamiento de Pamplona, a fin de que se facilite la redacción y se mejore la comunicación del ciudadano con el consistorio.

Manifestaba que, mientras las instancias del Gobierno de Navarra y de la Delegación del Gobierno presentan diseños parecidos, caracterizándose por ofrecer un espacio en blanco que permite una redacción relativamente cómoda, la instancia del Ayuntamiento de Pamplona contiene numerosos espacios enmarcados y rayas que tienden a confundir al ciudadano y le dificultan la redacción, y, en su caso, además, le generaban malestar visual y mareos.

Resultado: Examinada la documentación presentada, esta institución no apreció la existencia de una irregularidad o la vulneración de derechos de los ciudadanos, ya que el objeto de la propuesta era una cuestión meramente formal y de diseño relacionada con el gusto de los ciudadanos, pero que no le impedía a estos ejercer su derecho a efectuar reclamaciones y quejas ante la Administración, de conformidad con recogido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Navarra y del Procedimiento Administrativo Común.

Por ello, la institución acordó no intervenir por no apreciar causa suficiente para tramitar la propuesta. Con la comunicación del criterio de la institución a la ciudadana proponente, se puso fin a la actuación.

CAPÍTULO V. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS

5.1. INFORMES ELABORADOS A PETICIÓN DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento de Navarra.

En el año 2014, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de tres informes, que se relacionan a continuación.

Estos informes pueden consultarse íntegramente por cualquier persona interesada en el portal web de la institución: <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “informes y otras publicaciones/informes especiales/2014”.

1. Informe sobre las responsabilidades del Gobierno de Navarra y de la Consejera de Salud por incumplimiento de la Ley Foral 2/2013, de 14 de febrero, de atención sanitaria continuada y urgente de Navarra y sus consecuencias jurídicas.

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 7 de abril de 2014, a iniciativa de los grupos parlamentarios Bildu Nafarroa y Aralar-Nafarroa Bai.
- Se remitió al Parlamento de Navarra el 26 de junio de 2014.
- Aparece publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 93, de 21 de agosto de 2014.
- Se expuso oralmente un resumen del contenido del informe en la Comisión de Régimen Foral el 4 de septiembre de 2014. <http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5253>

2. Informe sobre el Plan de Medidas del Gobierno de Navarra de Navarra para el Control de la Renta de Inclusión Social (RIS) y Lucha contra el Fraude.

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 1 de septiembre de 2014, a iniciativa del Ilustrísimo señor don Bikendi Barea Aiestaran, Parlamentario Foral del grupo parlamentario de Bildu Nafarroa.
- Se remitió al Parlamento de Navarra el 23 de diciembre de 2014.
- Se expuso oralmente un resumen del contenido del informe en la Comisión de Régimen Foral el 29 de enero de 2015. <http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5428>

3. Informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales a la infancia y adolescencia en dificultad social.

- Se solicitó por acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 1 de septiembre de 2014, a iniciativa del Ilustrísimo señor don Bikendi Barea Aiestaran, Parlamentario Foral del grupo parlamentario de Bildu Nafarroa.
- Se remitió al Parlamento de Navarra el 16 de febrero de 2015.

5.2. COMPARENCIAS ANTE EL PARLAMENTO DE NAVARRA.

En 2014, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció ante el Parlamento de Navarra en **ocho** ocasiones.

Así, además de las dos comparencias señaladas en el epígrafe anterior para exponer los informes solicitados, compareció en las siguientes **cuatro** ocasiones:

- Comparencia ante la Comisión de Régimen Foral el 20 de febrero de 2014, a instancia de la Junta de Portavoces, y a iniciativa de la Ilustrísima señora doña María De Simón Caballero, Parlamentaria Foral del grupo

parlamentario de Izquierda-Ezkerra, para informar sobre la queja presentada por la asociación conservacionista “Ecologistas en Acción Navarra”, sobre las **sanciones impuestas por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local a la Asociación Local de Cazadores y Pescadores Deportivos Montes del Cierzo de Tudela y a la Asociación de Cazadores de Cintruénigo** (expediente 13/755).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5070>

- Comparecencia ante la Comisión de Régimen Foral el 16 de abril de 2014, a instancia de la Junta de Portavoces, y a iniciativa de los grupos parlamentarios Bidu Nafarroa y Aralar-Nafarroa Bai, para explicar la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de Navarra al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior en el expediente 13/794, con motivo de una queja formulada por un ciudadano por la falta de valoración del **conocimiento del euskera en las convocatorias de los puestos de trabajo de Técnico de Hacienda y Gestor e Investigador Auxiliar de Hacienda** y la valoración del conocimiento de inglés.

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5149>

- Comparecencia ante la Comisión de Régimen Foral el 16 de mayo de 2014, a instancia de la Junta de Portavoces, y a iniciativa de la Ilustrísima señora doña Maite Esporrín Las Heras, Parlamentaria Foral del grupo parlamentario Socialista de Navarra, acerca del contenido de las quejas que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha tramitado ante la Consejera de Salud y ante la Defensora del Pueblo designada por las Cortes Generales y que atañen al colectivo de **Médicos Internos Residentes (MIR) extracomunitarios** (expedientes 11/667, 12/27, 13/433, 14/448).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5184>

- Comparecencia ante la Comisión de Régimen Foral el 4 de diciembre de 2014, a instancia de la Junta de Portavoces, y a iniciativa de los grupos parlamentarios Bidu Nafarroa y Aralar-Nafarroa Bai, para explicar la respuesta dada por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra a una consulta

planteada por las **Federaciones Deportivas de Navarra en relación al sistema de concesión de subvenciones que perciben** (expediente 14/884).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5373>

A las anteriores comparecencias, a solicitud del Parlamento de Navarra, se suman otras **dos**, con motivo de:

- La exposición oral de un resumen del informe anual del año 2013 en la Comisión de Régimen Foral el 9 de abril de 2014.

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5139>

- La exposición oral de un resumen del informe anual del año 2013 ante el Pleno del Parlamento de Navarra el 8 de mayo de 2014.

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5174>

5.3. INFORMES ELABORADOS A PETICIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA.

En el año 2014, el Defensor del Pueblo de Navarra ha elaborado dos informes a petición del Ayuntamiento de Galar, con el siguiente contenido:

1. Informe sobre la legalidad de aprobar una Ordenanza para otorgar subvenciones a empresas que contraten desempleados vecinos del municipio de Galar.

Con fecha 27 de junio de 2014, se recibió un escrito del Alcalde del Ayuntamiento de Galar mediante el cual solicitaba un informe referente a la legalidad de aprobar una Ordenanza para otorgar subvenciones a empresas que contraten a desempleados vecinos del municipio de Galar,

En concreto, se solicitaba conocer si tales subvenciones se acomodarían a los principios de igualdad y no discriminación y al derecho a la libre circulación de ciudadanos en el espacio de la Unión Europea.

En su escrito, el Alcalde de Galar exponía que este tipo de subvenciones vienen siendo aprobadas por Ayuntamientos próximos al de Galar, pero que la secretaría municipal de Galar ha alertado de una eventual ilegalidad de la convocatoria por infracción de los referidos principios y derecho.

La institución informó que el Derecho comunitario no se opone a que los Estados miembros que integran la Unión Europea -y, a tal efecto, en este concepto de “Estado miembro” se incluyen cualesquiera Administraciones públicas nacionales, sean estatales o de ámbito inferior, como es el caso de una entidad local- desarrollen políticas de fomento del empleo, ámbito en el que cabe enmarcar la concesión de incentivos económicos a la contratación de trabajadores desempleados.

En particular, el artículo 145 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, encuadrado dentro del Título IX, relativo al empleo, establece que “los Estados miembros y la Unión se esforzarán, de conformidad con el presente título, por desarrollar una estrategia coordinada para el empleo, en particular para potenciar una mano de obra cualificada, formada y adaptable y mercados laborales con capacidad de respuesta al cambio económico, con vistas a lograr los objetivos definidos en el artículo 3 del Tratado de la Unión Europea”. El artículo 146 del mismo Tratado dispone que “los Estados miembros, mediante sus políticas de empleo, contribuirán al logro de los objetivos contemplados en el artículo 145, de forma compatible con las orientaciones generales de las políticas económicas de los Estados miembros y de la Unión”. Y el artículo 147 dispone que “la Unión contribuirá a un alto nivel de empleo mediante el fomento de la cooperación entre los Estados miembros, así como apoyando y, en caso necesario, complementando sus respectivas actuaciones. Al hacerlo, se respetarán las competencias de los Estados miembros”.

De dichos preceptos del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, se colige que, en materia de empleo, la Unión asume una función de coordinación, de fomento de la cooperación y, en su caso, de complemento de las respectivas actuaciones nacionales, reteniendo los Estados miembros sus competencias en la citada materia. Esta competencia de los Estados miembros

faculta a sus distintos poderes públicos competentes, entre ellos los municipios en todo lo que interese al interés local y a sus vecinos, para establecer medidas que consideren apropiadas para fomentar el empleo y, como otra cara de la misma moneda, combatir el gravísimo problema del desempleo, acrecentado por la profunda crisis económica que padece España y que afecta a sus habitantes.

La medida proyectada por el Ayuntamiento de Galar constituiría así una actuación de fomento del empleo entre sus vecinos, por lo que, desde la perspectiva del Derecho comunitario, expuesto lo anterior en relación con el ámbito competencial de la Unión y de los Estados miembros (y, dentro de ellos, de sus municipios), esta institución no apreció disconformidad jurídica en el hecho de que se desarrollase una actuación municipal de esta naturaleza, considerada en abstracto.

Partiendo de que la tasa de desempleo en España es, si no la más elevada, una de las más elevadas de la Unión Europea, y de que, entre los objetivos de esta, se encuentran procurar una economía tendente al pleno empleo, combatir la exclusión social y fomentar la cohesión económica, social y territorial (artículo 3 del Tratado de la Unión Europea), no cabía estimar que una medida de este tipo, considerada en términos generales, fuera por sí sola contraria al Derecho Comunitario. De hecho, medidas de esta naturaleza o similar, de fomento de la contratación de sectores de población con dificultades para acceder al empleo, con diversas formas (subvenciones, bonificaciones en cotizaciones, incentivos fiscales), no son infrecuentes en el ámbito nacional (en el sentido amplio antes expresado) y distintas Administraciones territoriales las adoptan.

Por lo que respecta a los concretos requisitos que se establecerían para otorgar las subvenciones -la vecindad administrativa en el municipio de la persona cuya contratación se subvencionaría y la situación de desempleo de dicha persona-, tampoco apreció esta institución que los mismos determinasen una infracción de los principios de igualdad y no discriminación, o de la libertad de circulación de ciudadanos en la Unión Europea.

Tales criterios se corresponden con el ámbito poblacional del municipio, que, de acuerdo con la legislación vigente, es uno de los elementos esenciales de la entidad local, y con la situación de necesidad que se pretende combatir, el desempleo.

Los principios de igualdad y no discriminación podrían verse comprometidos si se diera un trato distinto a situaciones sustancialmente iguales, o si los criterios distintivos que se establecieran, a modo de requisitos para el acceso a las ayudas, fueran desproporcionados o irracionales. Sin embargo, que el municipio distinga, a los efectos de conceder las subvenciones, por razón de la residencia en su ámbito territorial, esto es, entre residentes y no residentes, y por razón de la situación laboral de los ciudadanos destinatarios de la actuación de fomento, es decir, entre desempleados y empleados, o, incluso, entre desempleados de larga duración y otros desempleados, no resultaba, a criterio de esta institución, determinante de la infracción de los citados principios constitucionales.

Tampoco apreció esta institución que estas subvenciones o los requisitos que se establecerían para su concesión -entendiendo siempre que son los antes expresados- se opusieran a la libertad de circulación de ciudadanos en la Unión Europea, pues no suponen una actuación que impidan, traben, limiten, o condicionen tal libertad. Las libertades de circulación y de residencia de ciudadanos de la Unión Europea no se verían restringidas por una medida de estas características, pues en nada afectaría a que tales ciudadanos comunitarios pudieran circular o residir en Galar.

A mayor abundamiento, las ayudas se concederían con independencia de circunstancias de nacionalidad (española) o de vecindad civil (navarra) de los destinatarios últimos de esta medida de ayuda, los desempleados, por lo que podrían beneficiarse cualesquiera personas residentes en el municipio, sin distinción entre unos y otros nacionales de Estados miembros de la Unión Europea. Precisamente, es esta distinción entre nacionales la que, en el caso de establecerse, sí podría incurrir en infracción del Derecho comunitario, pero

no establecida, la medida resulta acorde con este Derecho, sin que a ello obste la igualdad entre residentes.

Asimismo, señaló la institución que no se introducían distinciones por razón del origen, naturaleza jurídica o actividad de las empresas contratantes, lo que, en principio (y a salvo, obviamente, del examen concreto de lo que llegara a establecerse en tal sentido), también podría plantear dudas sobre la posible infracción del Derecho comunitario.

En definitiva, a juicio de la institución, las ayudas o subvenciones sobre las que se solicitó informe, fundada su concesión en las dos circunstancias objetivas expuestas -residencia del ciudadano en el municipio concedente y situación de desempleo de dicho ciudadano-, no resultarían contrarias a los principios de igualdad y de no discriminación, ni al derecho a la libre circulación de ciudadanos en el ámbito de la Unión Europea.

2. Informe sobre si las ayudas municipales a los vecinos desempleados que se contraten por empresas pueden ser discriminatorias por razón de la vecindad administrativa en relación con los municipios que no las otorgan o las otorgan en cuantía inferior.

El 9 de septiembre de 2014 se recibió un escrito del Alcalde de la Cendea de Galar mediante el que solicitaba un informe sobre si las ayudas que pudiera conceder el Ayuntamiento de Galar a los vecinos desempleados que se contratasen por empresas, podrían ser discriminatorias por razón de la vecindad administrativa en relación con los municipios que no las otorgan o las otorgan en cuantía inferior.

En esta segunda petición de informe se incidía en la legalidad o ilegalidad de las ayudas que se pretende establecer desde el punto de vista de la igualdad en comparación con los vecinos de otros municipios, esto es, se solicitaba la opinión del Defensor del Pueblo de Navarra sobre si tales ayudas podrían ser discriminatorias por razón de la vecindad administrativa en relación con los municipios que no las otorgan o que las otorgan en cuantía inferior.

En la solicitud del segundo informe se indicaba que:

a) Existen dudas sobre la legalidad de las bases para la convocatoria de subvenciones. En las bases remitidas se apreciaba que el objeto de la convocatoria sería “establecer incentivos para el fomento de la contratación y la estabilidad en el empleo subvencionando la contratación laboral de trabajadores desempleados, empadronados en Galar, con una antigüedad mínima de 1 año e inscritos en las Agencias de Empleo del Servicio Navarro de Empleo (base primera)”, y que podrían ser beneficiarios de las ayudas “las empresas, cualquiera que sea su forma jurídica, que contraten desempleados inscritos en las Agencias de Empleo del Servicio Navarro de Empleo empadronados en el municipio de Galar con una antigüedad mínima de 1 año” (base tercera).

Es decir, las ayudas se concederían en función de las dos circunstancias objetivas antes apuntadas: residencia del ciudadano en el municipio concedente (se exige una antigüedad mínima de un año) y situación de desempleo de la persona cuya contratación motiva la subvención (demandantes de empleo).

b) Tales dudas se refieren a que las bases discriminarían por vecindad administrativa, puesto que dejarían en desventaja a todos los desempleados de municipios que no dan subvención.

c) Es cierto que la Alcaldía busca que una empresa contrate antes a los vecinos de Galar que a otros candidatos y que, por eso mismo, se ofrecen estos incentivos.

d) Un Auto del Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de 11 de octubre de 2012, ha acordado, a instancias de un ayuntamiento, la suspensión cautelar de unas ayudas de otro ayuntamiento porque, a juicio de la Sala, estas discriminaban a unos trabajadores sobre otros por motivos de vecindad.

e) En Galar no existe una situación de desempleo tal que permita entender que se trata de una zona deprimida en la que tendría sentido permitir una discriminación positiva para toda la población, y que incluso la tasa de paro es

inferior a la de los municipios limítrofes, si bien lo cierto es que la tasa de población activa desempleada supera el 10% y se considera necesario su reincorporación al mercado laboral.

La institución informó que:

a) La Constitución española prohíbe la introducción de desigualdades de los ciudadanos tanto en la normativa como en el trato administrativo.

Sin embargo, esta prohibición no es absoluta, pues, como reconoce una consolidadísima doctrina del Tribunal Constitucional, cabe la introducción de discriminaciones positivas cuando la desigualdad está justificada, es objetiva y obedece a un fin constitucional.

España es uno de los países más azotados por el problema del desempleo. Este problema está considerado, si no el primero, como uno de los principales y más graves que padecen los ciudadanos.

El artículo 40.1 de la Constitución, consciente de esta realidad, que no es solo exclusiva de este tiempo, sino que lo es de sucesivas épocas, no solo permite, sino que obliga, a todos los poderes públicos (incluidos, por tanto, los municipios) a realizar “de manera especial (...) una política orientada al pleno empleo”.

En consecuencia, la adopción por un Ayuntamiento de medidas administrativas orientadas al pleno empleo de sus vecinos no solo no es anticonstitucional o ilegal, sino que es plenamente constitucional por cuanto supone el cumplimiento de un mandato al que vienen obligados los poderes públicos.

Todos los municipios están constitucionalmente obligados a realizar de manera especial una política orientada al pleno empleo. Este fin no es, como se ha dicho, solo constitucional, sino que además es obligatoriamente constitucional.

El modo o los medios que se articulen para llevar a cabo esa política corresponde decidirlo a cada municipio en ejercicio de su autonomía municipal constitucionalmente reconocida (artículo 140 de la Constitución).

La “política” de pleno empleo admite la adopción por el poder público de distintas medidas, cuya elección entra en el juego de la discrecionalidad de cada poder público conforme a sus criterios y preferencias. Mientras que la política de pleno empleo es una obligación que no admite su descuido o negación, la elección de medios y medidas en que esa política se traduzca es una opción del Ayuntamiento en ejercicio de su autonomía (puede aprobar normas que articulen ayudas y puede establecer los requisitos que considere más adecuados para el acceso a esas ayudas, entre otras medidas posibles).

La articulación de ayudas a empresas en el caso de que contraten a vecinos del municipio encaja perfectamente en el marco de esa política de libre elección de medios orientada necesariamente y de modo especial al pleno empleo.

b) El hecho de que un Ayuntamiento establezca medidas de ayuda a las empresas que contraten como trabajadores a sus vecinos y otro no lo haga es el resultado del ejercicio de la autonomía municipal de cada municipio.

La misma situación de autonomía cabe predicar entre las distintas Comunidades Autónomas entre sí y entre las distintas provincias entre sí. Cada una de ellas puede establecer, si así lo ve necesario, ayudas para la contratación de sus administrados, al margen de que otras entidades territoriales lo hagan. Cada una tiene autonomía ante sí y el marco de comparación de su legalidad y constitucionalidad es objetivamente la ley y la Constitución y no la conducta subjetiva que hayan adoptado los otros en cada caso ante una situación igual.

La igualdad ante la ley no debe ser confundida con la uniformidad ni con el tratamiento homogéneo o idéntico. La autonomía constitucional supone necesariamente desigualdades en las soluciones que cada ente quiere articular, y no puede traducirse en que todos hagan todo igual y que quien lo haga incurra en desigualdad o ilegalidad porque la entidad vecina no lo quiera hacer.

Tan autónoma y legal es adoptar la solución de ayudar al parado como la de no querer hacerlo, si bien la primera será más constitucional, como se ha visto, desde la óptica del artículo 40.1 de la Constitución.

Por ello, que el Ayuntamiento de Galar quiera establecer ayudas a sus vecinos por medio de la modalidad de subvenir a las empresas que los contraten es constitucional, legal y no es discriminatorio con respecto de aquellos ayuntamientos que no quieran hacerlo.

c) Los criterios contenidos en las bases de las convocatorias que remitió el Alcalde suponen una discriminación admisible en términos jurídicos:

- Por un lado, se distingue, a efectos de concesión de las subvenciones del Ayuntamiento de Galar, por razón de la vecindad administrativa, y no de circunstancias de nacionalidad o de vecindad civil, entre vecinos y no vecinos de Galar, resultando que el elemento poblacional es uno de los elementos esenciales del municipio, y, además, que el criterio de la vecindad administrativa es ordinariamente empleado en la legislación que regula la actividad prestacional o subvencional de las Administraciones públicas, para determinar los beneficiarios de la misma.

Lógicamente, las ayudas del Ayuntamiento de Galar han de referirse a sus vecinos, pues no puede su acción pública proyectarse sobre quienes no lo son, ni quedar abierta de modo universal a todas las personas del mundo. Este hecho de centrarse en los vecinos de Galar es de lógica por razón de la población como uno de los tres elementos, el primero, que definen al municipio: población, territorio y competencia.

Difícilmente pueden estar los vecinos de un municipio o de una provincia o los ciudadanos de una Comunidad Autónoma en idéntica situación jurídica respecto de los de otros vecinos o ciudadanos cuando los poderes públicos establezcan sobre su territorio, su población y, en ejercicio de su competencia, determinadas medidas relacionadas con sus situaciones y circunstancias sociales, laborales o económicas, para ayudar a superarlas.

Que Navarra otorgue rentas básicas o de inclusión social a sus ciudadanos y otras Comunidades no, no hace que se rompa la igualdad ante la Ley. Que un Ayuntamiento dé unas ayudas al desempleo y otro no, no rompe tampoco la igualdad, ni se alcanza a ver cuál es la razón fundamental que inspira esa ruptura, salvo que se parta de un malentendido concepto del principio de igualdad ante la Ley de todos, de alcance absoluto sobre otros valores constitucionales, equivalente a uniformidad y a igualitarismo, que lleve a “rasear” el principio y su contenido por la parte mínima.

- Por otro lado, se distingue por razón de una situación de necesidad que los poderes públicos han de combatir (la situación de desempleo), destinándose las ayudas a las contrataciones que se hagan respecto a este colectivo de desempleados, y no respecto de los vecinos en general.

También de modo lógico hay que reconocer que este tipo de medidas de fomento del empleo o similares, en este caso mediante otorgamiento de subvenciones a la contratación de desempleados, adoptadas por unas u otras Administraciones públicas territoriales (locales, autonómicas o estatales), pueden tener incidencia en el mercado de trabajo y en las contrataciones que se hagan. Para ello se articulan estas ayudas, pero tal efecto, que es resultado también obligado de la acción administrativa, por sí solo, no es ilegal, ni discriminatorio.

d) La existencia de un Auto del Sala de lo Contencioso-Administrativo de un Tribunal Superior de Justicia de otra Comunidad no puede invocarse ni como precedente ni como motivo para no adoptar la decisión que se estime más adecuada por el Ayuntamiento.

Los autos judiciales no son fuente del Derecho. Ni son sentencias, ni son jurisprudencia del Tribunal Supremo. Ni siquiera la jurisprudencia del Tribunal Supremo es fuente del Derecho, sino complemento de la misma, como establece el Código Civil.

La invocación de este auto judicial carece de cualquier valor. La legalidad de una ayuda municipal o su ilegalidad no viene marcada por su contraste con un

auto de un órgano judicial de otra Comunidad, sino por su contraste directo con la legalidad aplicable en ese municipio.

e) Tampoco resulta relevante para la ilegalidad o legalidad de la ayuda que el municipio considere que en Galar no existe una situación de desempleo tal que permita entender que se trata de una zona deprimida o que la tasa de paro es inferior a la de los municipios limítrofes.

El hecho de que la tasa de población activa desempleada supere el 10% es suficiente para que el Ayuntamiento pueda adoptar las medidas que considere oportuno en aras a la política de pleno empleo que reclama la Constitución.

Del mismo modo, podría ocurrir que, porque la pobreza no llegase a un determinado porcentaje en un municipio o fuera inferior que en los limítrofes, o quien dice la pobreza dice la discapacidad, o el maltrato, etcétera, se viera renunciado por un municipio su deber de comportarse como elemento esencial de un Estado social (artículo 1.1 de la Constitución) que está obligado a que las capas sociales más débiles y más vulnerables reciban la mayor protección.

Como establece el artículo 9.2 de la Constitución, es tarea de (todos) los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Lo constitucionalmente relevante en este caso no es la igualdad de los vecinos de un municipio con los demás de España o de la Unión Europea, sino la igualdad de los vecinos de un municipio que padecen el desempleo y que pueden quedar excluidos de la vida social, para evitar lo cual han de actuar los poderes públicos dentro de sus competencias, términos y población.

f) En definitiva, partiendo de que, como se exponía en la petición de informe, el Ayuntamiento de Galar consideraba que existe un nivel de desempleo elevado en el municipio y que es preciso incentivar la reincorporación al mercado laboral de este sector de la población, esta institución concluyó que la

convocatoria y regulación de las subvenciones para el fomento del empleo de vecinos y vecinas desempleadas de Galar, tal y como estaban propuestas en su redacción enviada, no era contraria a los principios de igualdad y no discriminación, sino que respondía a su deber constitucional de establecer, de modo especial y como elemento decisivo del Estado social, políticas orientadas al pleno empleo de la comunidad sobre la que ejerce su competencia, arbitrando, en ejercicio de su autonomía municipal reconocida constitucionalmente, las medidas que considerase más efectivas.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

6.1 INTRODUCCIÓN.

En este punto se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2014.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados, se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública de Navarra a la que se dirigen, u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido, para una mejor comprensión.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración destinataria.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o Administración destinataria, especificando si es el Parlamento de Navarra, la Defensora del Pueblo, un departamento del Gobierno de Navarra, un Ayuntamiento, un Concejo, una Mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (J).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.

- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si la recomendación, sugerencia o recordatorio, ha sido aceptada o no por la institución o Administración destinataria, o se encuentra pendiente de respuesta a la fecha de cierre de este capítulo.

6.2 RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS

6.2.1. Acceso al empleo público.

Al Departamento de Salud

EXP. 14/316

En relación con una contratación de personal de la Fundación Miguel Servet, dependiente del Departamento de Salud:

- Recomendar al Departamento que, en los procesos selectivos de personal contratado laboral indefinido de sus fundaciones públicas, por un lado, se realicen pruebas que permitan acreditar la capacidad de los aspirantes cuando, entre los requisitos, figure la valoración de conocimientos, habilidades, capacidades y experiencias, y, por otro, existan órganos de selección en cuya composición se sigan, como guía de referencia, los requisitos que establece el artículo 20 del Reglamento de ingreso del personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, esto es, carácter técnico del órgano evaluador, número de cinco miembros como mínimo, representación del personal de la entidad y mayoría absoluta de miembros con la titulación requerida, para así garantizar los principios de objetividad e imparcialidad en la selección de dicho personal.

Aceptada.

EXP. 14/359

En relación con el llamamiento de aspirantes de las listas de contratación de auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que considere a la promotora de la queja en situación de disponible, en el procedimiento de llamamiento de aspirantes para las plazas de Auxiliar Administrativo para el Área de Salud de Tudela, desde el día 13 de febrero de 2014, con los efectos que de ello se deriven, en función de su posición en el listado de aspirantes.

No aceptada.

EXP. 14/421

En relación con no haber tenido en cuenta su situación personal (edad y años de servicios prestados) a la hora de confeccionar las listas de contratación temporal de fisioterapeuta del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, en el listado de contratación temporal del puesto de Fisioterapeuta referido en la queja, se hagan constar y se expliciten las preferencias para el llamamiento que puedan corresponder y, en particular, la que beneficia a la interesada, por ser mayor de cincuenta y cinco años y contar con, al menos, quince años de servicios prestados a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

EXP. 14/843

En relación con las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud:

- Recomendar al Departamento que inaplique el artículo 2.2 de la Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la

contratación temporal en los centros o establecimientos de los organismos autónomos adscritos a ese Departamento.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 14/338

En relación con el baremo utilizado en la convocatoria para la contratación de relaciones de aspirantes a ocupar temporalmente puestos de trabajo al servicio de la Administración de Justicia en Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para que el sistema ordinario de selección del personal funcionario interino al servicio de la Administración de Justicia sea el de oposición, acudiendo únicamente al sistema de concurso-oposición de forma excepcional y debidamente justificada, como dispone el artículo 484 de la Ley Orgánica del Poder Judicial para la selección de los funcionarios de carrera.
- Recomendar al Departamento que, cuando acuda al sistema excepcional de concurso-oposición para la selección del personal funcionario interino de la Administración de Justicia, valore los servicios prestados a las Administraciones públicas y no demande concretos conocimientos de programas o materias específicas que resulten excesivamente restrictivos y solo benefician a quienes ya han estado al servicio de la Administración de Justicia con anterioridad.

No aceptada.

EXP. 14/747M

En relación con la consideración como no válido de un ejercicio condicionado que realizó el promotor de la queja en un procedimiento selectivo:

- Sugerir al Departamento que admita y corrija el ejercicio realizado por el promotor de la queja de la convocatoria para la constitución de dos

relaciones de aspirantes al desempeño temporal del puesto de trabajo de Titulado de Grado Medio para el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, y el organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra, con los efectos que procedan.

No aceptada.

Al Departamento de Educación.

EXP. 13/818

En relación con resultado de la convocatoria para la constitución de una lista de aspirantes para la provisión temporal del puesto de trabajo de Inspector de Educación:

- Recordar al Departamento de Educación el deber legal de exteriorizar ante los aspirantes que lo soliciten el fundamento de las calificaciones otorgadas en los procedimientos selectivos, explicitando los criterios seguidos para alcanzar las notas correspondientes.
- Recomendar al Departamento de Educación que, en relación con la convocatoria a que se refiere la queja, para la provisión del puesto de Inspector de Educación (euskera), la prueba selectiva sea valorada por tres calificadores, adoptando las medidas que correspondan a tal fin.

No aceptada.

EXP. 14/742

En relación con el procedimiento que se sigue en la contratación de profesores para el curso escolar:

- Recomendar al Departamento que incluya en la Orden Foral que aprueba los criterios de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento, la regulación correspondiente a la forma de practicar los llamamientos individuales a los aspirantes.

- Sugerir al Departamento que, en relación con la forma de practicar tales llamamientos, observe similares garantías a las previstas para el acto de notificación individual al que dicho llamamiento sustituye: varias llamadas y práctica en días y horas distintos.

No aceptada.

EXP. 14/870

En relación con un error del Departamento en la adjudicación de una plaza a dos personas:

- Recomendar al Departamento que proceda a la incoación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial para determinar si el funcionamiento de la Administración educativa ha generado un daño y perjuicio a la promotora de la queja, que deba ser reparado mediante la correspondiente indemnización.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Atez

EXP. 14/600

En relación con las supuestas irregularidades en un proceso de selección del puesto de oficial administrativo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de observar, en todo caso, los principios constitucionales de publicidad, mérito y capacidad en el acceso, con carácter fijo o temporal, a los puestos de trabajo de su plantilla orgánica.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 13/718

En relación con la Resolución 1359/2013, de 14 de octubre, del Rector de la Universidad Pública de Navarra, por la que se convoca un concurso para la contratación de profesorado para el curso 2013/2014:

- Sugerir a la Universidad que, en relación con la contratación de Profesores Asociados, estudie permitir el acceso a profesionales que se encuentren en situación de desempleo y que cuenten con experiencia profesional, adoptando medidas a tal fin.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 14/296

En relación con un listado de contratación de aspirantes al puesto de peón de limpieza:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de observar, en los procedimientos de acceso a la función pública, sea con carácter fijo o temporal, aquellos requisitos de participación establecidos legalmente, sin añadir restricciones no contempladas en las leyes, como la de ser vecino del municipio.
- Recomendar al Ayuntamiento que admita al autor de la queja al procedimiento selectivo que ocupa, tendente a la elaboración de un listado de contratación para el puesto de peón de limpieza, adoptando las medidas oportunas a tal fin.

No aceptada.

6.2.2. Agricultura

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 14/24

En relación con el pago de la ayuda a la modernización de explotaciones agrarias que le fue concedida:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el pago de la subvención concedida al autor de la queja, no deduzca la cuantía de 3.394,44 euros, que ha sido considerada no subvencionable, al no apreciarse causa para ello, manteniendo el importe inicial, al menos en lo que respecta a esta circunstancia.
- Recomendar al Departamento que, en el caso de que considere que procede abonar una menor cuantía que la concedida, por no haberse ejecutado totalmente la inversión contemplada o por otra causa, otorgue un trámite de audiencia previa al interesado, para que pueda alegar lo que estime oportuno.

No aceptada.

EXP. 14/852

En relación con la falta de contestación a un escrito que el promotor de la queja dirigió a la Sección de Gestión Forestal, y por la retirada de una ayuda de forestación sin notificación previa:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que le presenten los ciudadanos.
- Recomendar al Departamento que, en relación con el cambio de titularidad de las ayudas a la forestación que correspondían al causante de la autora de la queja, se reconozca el cobro de las procedentes desde la fecha de baja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Fustiñana

EXP. 14/845

En relación con la adjudicación de parcelas comunales, tanto de secano como de regadío, para nuevos agricultores, que no se sacan a sorteo:

- Recomendar al Ayuntamiento que informe al autor de la queja sobre el estado actual de las adjudicaciones de bienes comunales destinados al cultivo, con indicación de los elementos principales de dichas adjudicaciones (parcela, adjudicatario, plazo si lo hubiere, etcétera).
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de fijar un plazo resolutorio para las adjudicaciones de bienes comunales destinados al colectivo de agricultores y, por ende, con el deber de convocar sucesivos procesos de adjudicación o “repartos”, entre ellos, el referido a la queja analizada.

Pendiente de respuesta.

6.2.3. Bienestar social

A) Renta de inclusión social:

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 13/662

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que reconozca y otorgue al autor de la queja la renta de inclusión social que solicitó, con efectos retroactivos a la fecha en que debió serle otorgada legalmente.

No aceptada.

EXP. 13/663

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la solicitud de renta de inclusión social presentada por la autora de la queja en junio de 2013, recalcule los recursos de la unidad familiar computables, tomando como

referencia la fecha de solicitud, y que, en consecuencia, conceda la renta de inclusión social en la cuantía que corresponda.

Aceptada.

EXP. 13/667

En relación con la denegación de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que reconsidere la denegación de la solicitud de renta de inclusión social a que se refiere la autora de la queja, junio de 2013, valorando su concesión en la cuantía que corresponda.

No aceptada.

EXP. 13/741 y 13/742

En relación con la denegación de sus solicitudes de renta de inclusión social y de ayuda extraordinaria:

- Recomendar al Departamento que conceda a los autores de la queja la renta de inclusión social solicitada por ellos, por no deber considerarse en este caso como causa de interrupción de la residencia efectiva y continuada en territorio navarro la salida a su país de origen para realizar gestiones en orden a adquirir la nacionalidad española.

No aceptadas.

EXP. 13/762

En relación con la denegación de la solicitud de renovación extraordinaria de la renta de inclusión social:

- Recomendar al Departamento que compruebe de oficio si la interesada se encontraba entonces inmersa en un proceso intensivo de inserción sociolaboral y, de ser así, revoque la denegación y conceda la ayuda.

Aceptada.

EXP. 13/822

En relación con la falta de ejecución de la partida “Fondo 0,7%” para 2013 y la convocatoria de atención a desempleados sin prestaciones:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar el cumplimiento debido, en forma y tiempo, a la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio, por la que se regula la asignación tributaria del 0,7% que los contribuyentes de la Comunidad Foral destinan a otros fines de interés social, aprobando y publicando las convocatorias en los plazos señalados por la ley, resolviendo la convocatoria y ejecutando todo el gasto que corresponda del Fondo del 0,7% en el año, sin perjuicio de que puedan ejecutarse, cuando no quede otra solución, a partir del mes de enero del siguiente año.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas administrativas y presupuestarias necesarias para que los 510.351 euros que quedaron sin ejecutar del Fondo 0,7% en la convocatoria de atención a desempleados sin prestaciones del 2013, se destinen a una nueva convocatoria con este fin social u otro similar en el año 2014, ante el hecho constatado de que la convocatoria de 2013 se realizó muy tardíamente y con incumplimiento excesivo de los plazos fijados por la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio.

No aceptada.

EXP. 13/823

En relación con la demora en la aprobación de las convocatorias de subvenciones con cargo a la partida “Fondo 0,7%”, que habrían de ejecutarse en 2014:

- Recomendar al Departamento que adopte todas las medidas necesarias para que, en lo sucesivo, se dé debido cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4 bis de la Ley Foral 7/2009, de 5 de junio (en la redacción dada por la Ley Foral 26/2013, de 2 de julio), de tal modo que, una vez finalizada la campaña de la renta de cada año, en el plazo máximo de los

tres meses subsiguientes se aprueben y publiquen las convocatorias correspondientes a las subvenciones destinadas a las entidades sociales, se resuelvan estas convocatorias antes de la finalización del año en curso y puedan ejecutarse a partir del mes de enero del siguiente año.

Aceptada.

EXP. 14/309M

En relación con la situación de extrema necesidad que padece la promotora de la queja y sus hijos:

- Sugerir al Departamento que, conjuntamente con el servicio social de base si fuera pertinente, valore otorgar a la unidad familiar que forman la autora de la queja y sus tres hijos una ayuda económica adicional a la que se deriva de la concesión de la renta de inclusión social, por razón de su situación de necesidad especialmente cualificada.

Aceptada.

EXP. 14/464M

En relación con la denegación de la renovación de la renta de inclusión social:

- Sugerir al Departamento que valore la concesión excepcional de la renta de inclusión social al autor de la queja, dada la situación de necesidad que expone, y la existencia de dos menores de edad en la unidad familiar.

No aceptada.

EXP. 14/562

En relación con la cuantía de la renta de inclusión social concedida:

- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que reconozca la renta de inclusión social al autor de la queja en el importe resultante de la aplicación del artículo 2.2 de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero,

reguladora de la renta de inclusión social (416,66 euros), sin minoraciones adicionales.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Azagra

EXP. 14/878

En relación con la falta de reconocimiento en el padrón municipal de su residencia en Azagra durante un periodo de tres meses, lo que le impide acceder a la renta de inclusión social:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la baja del autor de la queja del padrón municipal de Azagra, haciendo constar, en relación al citado periodo, el alta del interesado en su domicilio de esa localidad, con los efectos que de ello se deriven.

Aceptada.

AO14/12

En relación con la concesión de la renta de inclusión social:

- Sugerir al Departamento que valore promover y, en caso favorable, promueva, una modificación de la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, que regula la renta de inclusión social, que:
 - a) En atención a la grave, profunda y larga situación de crisis económica que está azotando a las personas y familias de Navarra, asegure que ninguna persona o familia peticionaria de esta prestación social garantizada que tenga a su cargo hijos menores de edad, queda excluida de su percepción.
 - b) Considere, a los efectos de la percepción de la renta de inclusión social, como menor de edad a toda persona que no haya alcanzado los dieciocho años de edad, de conformidad con el artículo 1 de la Convención de los Derechos del Niño.

c) Asegure que el hecho de que uno o los dos miembros del matrimonio o pareja estable estén en “posibles” condiciones de trabajar, no supone la denegación de la renovación de la renta de inclusión social, ante la realidad de desempleo tan grave que padecen España y millones de personas.

d) Incremente el aumento del importe de la prestación de la renta de inclusión social para una sola persona, asegurando que la cuantía que esta perciba sea, a la vista de las circunstancias personales que concurren en el solicitante, suficiente para asegurarle un mínimo vital digno y posible para atender las necesidades básicas, razonablemente ponderadas, de vivienda, energía, alimentación y vestimenta.

e) Esta prestación se complemente, según las circunstancias de cada unidad familiar, con otras ayudas destinadas a cubrir los gastos vinculados con la vivienda que no puede atender la renta de inclusión social.

No aceptada.

B) Protección y atención a la infancia y la adolescencia:

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 13/602

En relación con la falta de contestación de varias reclamaciones planteadas ante el servicio de punto de encuentro familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de atención y respuesta en el menor plazo posible de las reclamaciones que formulen los ciudadanos relativas al funcionamiento del servicio de punto de encuentro familiar, adoptando las medidas que sean precisas a tal fin.

Aceptada.

EXP. 13/658

En relación con supuestas irregularidades en el proceso de orientación familiar seguido junto a su ex mujer para intentar alcanzar acuerdos referidos a sus hijos:

- Sugerir al Departamento que, en el caso al que se refiere esta queja, de custodia compartida entre los progenitores, facilite la mediación familiar, a través del Servicio de Mediación Familiar, solicitada por el autor de la queja, con el fin de, si la otra parte también lo acuerda, ayudar a dichos progenitores a superar los conflictos existentes, facilitando la comunicación del padre y de la madre en beneficio del bienestar y del interés superior de los hijos menores de edad de ambos.

Aceptada.

EXP. 13/806

En relación con la situación en que se encuentra una menor de edad, de diecisiete años, institucionalizada en un centro de protección de menores, desde el cual le obligan a ver a sus padres en contra de la voluntad de la joven:

- Recomendar al Departamento que, en las intervenciones y decisiones que adopte sobre la joven a que se refiere la queja, reconozca y permita el ejercicio por esta de su derecho a ser oída y, en especial, a ser partícipe activa de las decisiones que le conciernan, y que valore la voluntad de la joven acerca de su rechazo hacia sus padres por los antecedentes habidos y su deseo de convivir con su tía, garantizando tanto su libertad de criterio como que no sufre castigos por las opiniones o voluntad que manifieste.

No aceptada.

EXP. 14/844

En relación con la falta de contestación a la solicitud de establecer un régimen de visitas con el hijo de la promotora de la queja:

- Recordar al Departamento los deberes legales de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos y de notificar las decisiones adoptadas dentro de los plazos expresamente previstos.
- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del hijo de la promotora de la queja a mantener contacto con su madre, salvo que, por razón del interés superior del menor, proceda lo contrario y así se resuelva expresamente, se justifique con informes técnicos accesibles para la madre y se le notifique a esta, con indicación, en tal caso, de los recursos procedentes.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/294

En relación con el programa de infancia del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que:
 - a) Agilice la aprobación de su respectivo Plan para la protección a la infancia.
 - b) Evalúe la demanda y necesidades de intervención del programa de atención a la infancia, y su evolución en los últimos años, a fin de, en su caso, incrementar los recursos disponibles para prestar el servicio del modo más adecuado, en garantía de los derechos de los menores y familias destinatarios del mismo.
 - c) En colaboración con el Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra, si fuera preciso, adopte medidas para garantizar que el equipo de atención a la infancia se acomode, lo antes posible, a las exigencias derivadas del Decreto Foral que desarrolla la Ley Foral de Servicios Sociales en materia de programas y financiación de los servicios sociales, sin perjuicio de que añada como medidas complementarias, adicionales o de refuerzo, las planteadas por los profesionales que

presentan la queja u otras similares u orientadas al mismo fin de prestar del mejor modo posible atención y protección a los menores que la requieran.

Aceptada.

C) Protección e integración de las personas con discapacidad:

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 13/745

En relación con la demora del Departamento para adjudicar una plaza en un piso tutelado a una persona con discapacidad:

- Recomendar al Departamento que facilite con carácter inmediato una plaza residencial a la persona a la que se refiere la queja en un piso funcional del Servicio de Atención Residencial para personas dependientes menores de 65 años.
- Recordar al Departamento su deber legal de garantizar, de un modo efectivo y real, el derecho de Servicio de Atención Residencial que, con el alcance de garantizado, reconoce la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general a las personas dependientes menores de 65 años.

No aceptada.

EXP. 14/38

En relación con el ingreso del padre del promotor de la queja en una Residencia, ingreso que estimaba producido ilegalmente y sin respetar los derechos del usuario, y a la negativa del centro a facilitarle información y documentación sobre dicho ingreso:

- Recomendar al Departamento que inste a la residencia a facilitar al autor de la queja el expediente que conste en el centro sobre su padre, ingresado en una situación de incapacidad de hecho, al considerar que

ese derecho de acceso ha de corresponder a todos los hijos en igualdad de condiciones.

Aceptada.

EXP. 14/433

En relación con la falta de adjudicación para su hermana de una plaza para enfermedad mental en una residencia pública:

- Sugerir al Departamento que habilite un mayor número de plazas de atención residencial para personas con enfermedad mental.
- Recomendar al Departamento que asigne a la interesada una plaza de atención residencial.

No aceptada.

EXP. 14/515M

En relación con la denegación de una solicitud de ayuda económica extraordinaria para la renovación de una silla de ruedas:

- Sugerir al Departamento que conceda una ayuda económica extraordinaria destinada a financiar la silla de ruedas que precisa el hijo del autor de la queja, habida cuenta de las circunstancias que concurren en el caso, especialmente, la gran dependencia y el elevado grado de discapacidad del interesado.

No aceptada.

EXP. 14/555

En relación con la insuficiente ayuda que recibe la hermana del promotor de la queja, internada en un centro, en concepto de prestación vinculada a sufragar su coste:

- Sugerir al Departamento que habilite un mayor número de plazas de atención residencial para personas con enfermedad mental.

- Recomendar al Departamento que asigne una plaza de atención residencial a la hermana del promotor de la queja.

No aceptada.

EXP. 14/582

En relación con la modificación de una prestación económica concedida al hijo del promotor de la queja vinculada al servicio de atención residencial para personas con enfermedad mental:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la Resolución 1708/2014, de 22 de abril, de la Directora Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, que minora la prestación económica vinculada al servicio de atención a personas con enfermedad mental reconocida al hijo del autor de la queja, y, en consecuencia, que continúe abonándole la prestación en la cuantía previamente reconocida.

No aceptada.

EXP. 14/670

En relación con la declaración de desprotección del hijo de la promotora de la queja y el ingreso de este en un centro residencial:

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, y atendiendo al interés superior del menor, adopte las medidas pertinentes que puedan propiciar la revocación de la declaración de desamparo del hijo de la autora de la queja, y, en definitiva, el retorno con su familia.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Políticas Sociales y al Departamento de Salud

EXP. 14/761

En relación con la reducción del grado de discapacidad, con efectos de junio de 2014, y por las consecuencias que de ello se derivarían en un concurso-

oposición del puesto de trabajo de Enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas precisas para propiciar el nombramiento de la promotora de la queja, toda vez que superó el concurso-oposición por el turno de personas con discapacidad y se ha visto afectada por una duración excesiva del proceso selectivo.
- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que revoque y deje sin efecto el reconocimiento del grado de discapacidad del 20% que ha motivado la queja de la interesada y que, cuando menos, mantenga el grado del 35% reconocido desde 2011 hasta junio de 2014, al no apreciarse causa que justifique la minoración.

No aceptada por el Departamento de Salud.

Pendiente de respuesta del Departamento de Políticas Sociales.

J14/13

En relación con el colectivo de personas sordas mayores de sesenta años en Navarra, como grupo con necesidades específicas dentro de la comunidad de personas sordas:

- Sugerir al Departamento de Salud y al Departamento de Políticas Sociales que profundicen en las medidas que contribuyan a hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad auditiva, especialmente las mayores de sesenta años, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de Navarra, y en las demás normas legales que sean de aplicación, y en la mayor medida posible, atiendan las propuestas realizadas por la asociación proponente.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/444

En relación con la no adjudicación de un piso tutelado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de notificar las resoluciones que emita, garantizando la recepción por el interesado, como ordena la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a través del servicio social de base municipal o, en su defecto, del órgano municipal que se considere pertinente, se cite de oficio a la autora de la queja y, valorándose su situación en su conjunto (familiar, económica, social, de salud, etcétera), se le oriente sobre la posibilidad de acceder a algún apartamento tutelado o recurso afín, con vistas a garantizar su derecho constitucional a la vivienda.

Aceptada.

EXP. 14/782

En relación con la instalación de una grúa mecánica en la vivienda de la promotora de la queja como medio de ayuda a las trabajadoras que le asisten en el desarrollo de su vida cotidiana:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe prestando el servicio de atención domiciliar a la autora de la queja sin condicionarlo al empleo de una grúa mecánica para realizar las transferencias que procedan.

No aceptada

J14/19

En relación con el sistema de reserva de plazas para el estacionamiento de personas con discapacidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore una modificación en la Ordenanza Municipal de Tráfico, relativa a la habilitación de plazas de

estacionamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida, combinando, con las condiciones que se determinen, la reserva individualizada de plazas en ciertos lugares (entorno domiciliario, lugar de trabajo), con la habilitación de plazas reservadas de forma genérica al colectivo de personas referido.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 14/512

En relación con los graves problemas que padece el autor de la queja para llegar a su lugar de trabajo, derivados de su condición de persona con discapacidad y con movilidad reducida, y de la ausencia de plazas de aparcamiento disponibles para discapacitados en la zona adyacente a su centro de trabajo (Escuela Oficial de Idiomas de Tudela):

- Recomendar al Ayuntamiento que procure una solución de estacionamiento para el autor de la queja, al efecto de su normal accesibilidad a su puesto de trabajo en la Escuela Oficial de Idiomas de Tudela, por razón de su discapacidad y movilidad reducida, y, en este sentido, sin perjuicio de otras que se vean oportunas al fin pretendido, que se valoren las siguientes opciones: a) adicionar un reservado para personas con movilidad reducida en la zona adyacente al citado centro educativo; b) otorgar al interesado una autorización específica para estacionar en dicha zona, que tiene la consideración de zona de estacionamiento limitado, sin exigencia de tasa o precio.

No aceptada.

D) Protección a las personas mayores de edad:

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 14/310

En relación con el aumento desproporcionado en la aportación de la residencia concertada en la que está ingresada la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto las dos resoluciones administrativas de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas que fijan la aportación individual mensual de la autora de la queja, pues no respetan los límites y método de cálculo establecido para las personas usuarias de residencias concertadas que exige la Ley Foral 7/2000, de 29 de diciembre, sin que sea de aplicación el artículo 10 del Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, que, además de opuesto a los artículos 4 y 7 de la Ley Foral 7/2000, de 29 de diciembre, pudiera ser nulo de pleno derecho por su naturaleza de disposición reglamentaria dictada por órgano manifiestamente incompetente; y, una vez calculada, conforme a la Ley, la aportación individual mensual correspondiente a la promotora de la queja, y notificada la nueva resolución, proceda solo entonces a la exigencia del ingreso correspondiente, sin efectos retroactivos.

Aceptada.

EXP. 14/440

En relación con el ejercicio de la función de tutela que sobre el autor de la queja ejerce la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Recordar a la Fundación el deber legal de ejercer sus funciones tutelares de acuerdo con las exigencias de las disposiciones normativas y de la sentencia de incapacitación, protegiendo y velando, de forma adecuada, por los intereses del tutelado que se especifican en la sentencia y que se refieren a decisiones médicas (en especial, la tramitación de su internamiento en un centro de enfermedad mental) y de gestión patrimonial (en especial, a la autorización de la cantidad periódica asignada a la hija del promotor de la queja).

Aceptada.

EXP. 14/507

En relación con la desatención de los familiares residentes en un centro como consecuencia de un conflicto laboral ajeno a estos:

- Recomendar al Departamento que, en los supuestos de conflicto laboral y huelga del personal que trabaje en centros de personas con discapacidad, adopte las medidas que resulten necesarias para que se garanticen, en todo momento, a todas y cada una de las personas con discapacidad residentes, las actividades básicas de la vida diaria, en función de las necesidades individuales de estas personas.

Aceptada.

EXP. 14/594

En relación con la minoración de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial reconocida a la madre de la promotora de la queja, y con la falta de concesión de una plaza concertada en un centro residencial:

- Recomendar al Departamento que conceda a la madre de la autora de la queja una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores.
- Recomendar al Departamento que, entretanto no se le asigne tal plaza, deje sin efecto la Resolución 2016/2014, de 9 de mayo, de la Directora Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, determinante de la queja, y mantenga la cuantía de la prestación económica reconocida con anterioridad a su dictado.

No aceptada.

E) Atención a las personas en situación de dependencia:

Al Departamento de Políticas Sociales.

EXP. 14/23

En relación con la forma en que la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas realiza el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia:

- Recordar a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas su deber legal de tramitar, resolver y notificar los procedimientos de valoración de la situación de la dependencia y de reconocimiento de las prestaciones del sistema de dependencia conforme al plazo de seis meses legalmente establecido.
- Recomendar a la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas que adopte las medidas necesarias para mejorar la coordinación de los órganos que actúan en la valoración de la situación de dependencia y en el reconocimiento y gestión de las ayudas del sistema de dependencia, a efectos de que unos y otros, en la tramitación de los expedientes, cuenten con información actualizada y actúen conforme a ella, evitando, en todo lo posible, actos posteriores de ajuste, modificación o reintegro de las prestaciones previamente reconocidas.

Aceptada.

EXP. 14/518SN

En relación con la incompatibilidad del servicio de centro de día y la ayuda económica para la obtención de cuidados en el domicilio de personas en situación de dependencia:

- Sugerir al Departamento que valore declarar la compatibilidad del servicio de centro de día y de la ayuda económica para obtención de cuidados en el domicilio de las personas dependientes, en las condiciones que se determinen.
- Sugerir al Departamento que, en el caso objeto de queja, valore conceder una ayuda o apoyo económico adicional, por la circunstancias de dependencia y carencia de ingresos económicos que concurren.

No aceptada.

F) Varios:

EXP. 14/655M

En relación con la falta de colaboración y apoyo de dos asociaciones que perciben subvenciones del Departamento:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas que fomenten que las asociaciones que trabajan en el ámbito de la población gitana, se presten funciones de asesoramiento entre sí.

Aceptada.

6.2.4. Comercio y consumo

Al Ayuntamiento de Villamayor de Monjardín

EXP. 14/653

En relación con el incumplimiento de la normativa que regula una actividad de venta ambulante:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe que el titular de la actividad objeto de queja dispone de carnet de manipulador de alimentos, adoptando la medida correctora procedente en caso contrario.

Aceptada.

6.2.5. Cultura

Al Departamento de Cultura Turismo y Relaciones Institucionales

EXP. 14/691

En relación con el requerimiento de eliminación de un arco colocado en una de las fachadas del Palacio de Ochovi (Iza):

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requerimiento de retirada del arco apuntado colocado en la fachada meridional del Palacio de Ochovi (Iza), por considerar que no se ajusta al ordenamiento jurídico (planeamiento municipal).

No aceptada.

Al Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales y al Ayuntamiento de Artajona

EXP. 14/679

En relación con la inactividad y demora del Ayuntamiento de Artajona para resolver una solicitud de licencia de primera ocupación y de legalización de obras ejecutadas en la fachada de la vivienda de los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento de Artajona y al Departamento de Cultura del Gobierno de Navarra que autoricen la apertura de la puerta abierta en la fachada sur de la vivienda, por ser dicha apertura conforme con el Plan Especial de Protección del Cerco de Artajona.

No aceptada.

6.2.6. Deporte

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 14/319

En relación con la cuota que ha de abonarse por la utilización de las piscinas municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la utilización de las instalaciones deportivas municipales, no establezca diferentes cuotas o tarifas en función de la circunstancia del empadronamiento en el municipio y, en consecuencia, adopte las medidas necesarias para corregir cualquier exigencia de pago de cuota sobre la diferencia entre empadronados y no empadronados por la utilización del mismo servicio.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/506

En relación con los retrasos en la construcción de la Ciudad Deportiva de Lezkairu-Mendillorri:

- Recomendar al Ayuntamiento que, tan pronto como lo permitan la recuperación económica y la situación presupuestaria del municipio, inicie la construcción de la ciudad deportiva de Mendillorri y Lezkairu, anteriormente planificada, contemplada y prometida.
- Sugerir al Ayuntamiento que, entre tanto se lleva a cabo la construcción de la ciudad deportiva de Mendillorri y Lezkairu, realice las gestiones que estime más conveniente para que los vecinos de estos barrios puedan acceder a piscinas y dotaciones deportivas o infantiles en los entornos más inmediatos, estableciendo, si fuera menester y así lo viera oportuno, convenios con los titulares de las instalaciones, en las condiciones que estime más adecuado.

Aceptada.

6.2.7. Educación

A) Planificación educativa:

Al Departamento de Educación

EXP. 14/297 y 14/485

En relación con la falta de espacio en el colegio público de Sarriguren:

Sugerir al Departamento que:

- a) Continúe analizando en profundidad la problemática derivada de una eventual saturación del colegio público de Sarriguren que se denuncia en la

queja, permaneciendo alerta ante cualquier situación que pueda originarse en tal sentido.

b) Estudie y sopesese todas las alternativas posibles para afrontar dicha saturación, teniendo en cuenta la demanda previsible de plazas en el centro y la filosofía del modelo educativo implantado, incluida, entre esas alternativas, la que se contiene en la queja de construcción de un nuevo centro.

c) Para la adopción de la solución más adecuada, inicie y culmine, un proceso participativo, tanto en lo formal como en lo real, en el que se dé voz a todos los agentes interesados (Ayuntamiento, población de Sarriguren, alumnos, padres de alumnos y profesores), se valoren las distintas posturas, se concilien los intereses de todas las partes, se atienda la demanda educativa y se garantice la calidad educativa en términos similares a los de otros centros públicos de iguales características, todo ello en los términos de la Ley Foral 1/2012, de 21 de junio, de la transparencia y el gobierno abierto, que sean aplicables al proceso participativo.

d) Se informe bien de la decisión adoptada a todos los agentes implicados, razonando el porqué de la solución definitiva, con expresión de sus ventajas y, en su caso, inconvenientes respecto de otras soluciones posibles.

Aceptada.

EXP. 14/465M

En relación con la inadmisión en un centro (primer curso del segundo ciclo de educación infantil, programa-modelo PAI-D) y la solicitud de establecimiento de una línea adicional en el mismo:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el proceso de admisión en el segundo ciclo de educación infantil para el curso 2014/2015, valore ampliar en una línea adicional las plazas del colegio público en cuestión, en lo que respecta a la opción PAI-D, con vistas a admitir a los alumnos que han quedado sin plaza.

No aceptada.

EXP. 14/566M

En relación con el listado provisional de la “convocatoria del programa de intercambio recíproco con Francia en el curso 2014-2015, dirigida al alumnado de 3º de la ESO de centros escolares dependientes del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra”, por haber quedado alumnos del modelo D todos ellos en lista de espera, a pesar de cumplir con todos los requisitos de participación establecidos en la convocatoria:

- Sugerir al Departamento que continúe realizando gestiones para que los alumnos del modelo D, puedan realizar una inmersión lingüística y cultural en centros educativos franceses.

Aceptada.

EXP. 14/764 y 14/780

En relación con la supresión del ciclo formativo de grado superior de Proyecto y Dirección de Obras de Decoración de la Escuela de Arte de Corella, la víspera de comenzar las clases y sin previo aviso a las familias afectadas:

- Recordar al Departamento de Educación el deber legal de informar a los ciudadanos sobre los aspectos de la actividad administrativa que puedan incidir sobre sus derechos, intereses legítimos y obligaciones.
- Recomendar al Departamento que busque una solución para los nueve alumnos preinscritos en el ciclo superior de Proyectos y Dirección de Obras en la Escuela de Artes, como pudiera ser otorgarles una ayuda de transporte o movilidad para realizar dichos estudios en Pamplona.
- Recordar al Departamento el deber legal de proteger la buena fe y confianza legítima que los ciudadanos depositan en él.

No aceptada.

EXP. 14/942

En relación con el cierre del colegio público de Murieta durante el curso escolar:

- Recomendar al Departamento de Educación que, salvo en casos de fuerza mayor, adopte las decisiones de planificación que afectan a las situaciones de escolarización de los alumnos con anterioridad al inicio del curso escolar de que se trate, permitiendo en todo caso la finalización de los cursos iniciados.

No aceptada.

B) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años):

Al Departamento de Educación

EXP. 14/302

En relación con las condiciones de las escuelas infantiles (0-3 años):

- Sugerir al Departamento, en relación con el servicio prestado en las escuelas infantiles de primer ciclo (0-3 años), que:
 - o Evalúe los efectos del Decreto 72/2012, de 25 de julio, de modificación del Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, que regula el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad Foral de Navarra y establece los requisitos que deben cumplir los centros que lo imparten, a fin de decidir el mantenimiento de su vigencia, su modificación o derogación.
 - o Valore la posibilidad de incrementar los ratios o exigencias de personal educador por niño o niña, a la vista, entre otros factores, de la evolución de la demanda, y con la finalidad en todo caso de procurar la mejora de la calidad del servicio.
 - o Valore, en referencia al régimen económico del servicio y a la normativa que lo determina, la posibilidad de introducir algún mecanismo corrector que permita atender a circunstancias

económicas sobrevenidas, de forma que se garantice la recepción o la continuidad del servicio si se justificara la imposibilidad de pago del mismo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 13/618

En relación con el expediente de contratación de la gestión del servicio de un centro de educación infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la resolución mediante la que se declara desierto el contrato para la gestión del servicio del centro de educación infantil y que adjudique el contrato a la única entidad licitadora, por haber acreditado su solvencia técnica y económica y haber presentado una oferta conforme con los pliegos de condiciones establecidos por el órgano de contratación, no apreciándose justificadas en el expediente de contratación razones de interés público que amparen la decisión adoptada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 14/815

En relación con el incremento de la cuantía a abonar en la escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por la recepción del servicio prestado en la escuela infantil municipal, cobre al autor de la queja la misma cuantía que la exigida a los vecinos de la localidad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cendea de Olza

EXP. 14/819

En relación con la tarifa aplicada en la Escuela Infantil de dicha localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por la recepción del servicio prestado en la escuela infantil municipal, cobre al autor de la queja la misma cuantía que la exigida a los vecinos de la localidad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/632

En relación con el coste adicional que ha de soportar la persona autora de la queja respecto de las tarifas establecidas para el curso 2013/2014, debido a que sus hijos están matriculados en una escuela infantil de Pamplona, siendo vecinos del Valle de Egüés:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos y el Departamento de Educación, adopte medidas tendentes a evitar que la circunstancia de la vecindad administrativa o empadronamiento en uno u otro municipio incida en la obligación de pago de los usuarios y, por tanto, en la contraprestación a abonar por el uso de un mismo servicio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina

EXP. 14/688

En relación con el pago que tiene que realizar el promotor de la queja por la estancia de sus dos hijos en la escuela infantil de dicha localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, por la recepción del servicio prestado en la escuela infantil municipal, cobre al autor de la queja, residente en otra localidad, las mismas cuantías que las exigidas a sus vecinos.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte

EXP. 14/676

En relación con la falta de información referente a la gestión y proyecto educativo de un centro del municipio, y el mantenimiento de las educadoras que habían venido prestando servicios en el mismo:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con la reciente adjudicación de la gestión de la escuela infantil de Huarte, y, en su caso, en colaboración con la entidad adjudicataria, valore la posibilidad de dar continuidad al proyecto educativo seguido hasta ahora, así como al personal educador que lo ha llevado a cabo.

No aceptada.

C) Admisión en centros educativos:

Al Departamento de Educación

EXP. 14/425

En relación con el procedimiento de admisión en el segundo ciclo de educación infantil para el próximo curso 2014/2015:

- Sugerir al Departamento que, en caso de existir plazas vacantes, admita a la hija de la promotora de la queja en el colegio público Cardenal Illundáin, sin perjuicio de los derechos de terceros que sean prioritarios.

No aceptada.

EXP. 14/486

En relación con la zonificación escolar y en el que, solicitaba una modificación puntual del mapa escolar, para que el centro de referencia de Lekunberri-Larraun volviera a ser el IES de Leitza:

- Sugerir al Departamento que, conforme a la Resolución de 8 de abril de 2014, de la Comisión de Educación del Parlamento de Navarra, y previos

los trámites que sean necesarios, designe ese instituto como centro de referencia para los alumnos y alumnas del Colegio de Lekunberri, en sustitución de un instituto sito en Pamplona.

No aceptada.

EXP. 14/491M

En relación con la inadmisión del hijo del promotor de la queja en los tres centros escolares que solicitaron para cursar el segundo ciclo de educación infantil:

- Sugerir al Departamento que estudie este caso particular, para que se valore la posibilidad de otorgarle al hijo del promotor de la queja una plaza en algunos de los tres centros en que solicitó su admisión.

Aceptada.

EXP. 14/524M

En relación con la inadmisión de la hija de la promotora de la queja en el IES Iturrama:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de las circunstancias concurrentes y, en particular, de la necesidad de desplazamiento diario desde Lumbier hasta Pamplona para estudiar el Bachillerato, valore la admisión en el IES Iturrama de la hija de la autora de la queja, por ser el centro más accesible.

Aceptada.

EXP. 14/540

En relación con la inadmisión del alumnado de los valles pirenaicos en un IES de Pamplona, en bachillerato, y por la discriminación que dicho alumnado, por razón de su lugar de residencia, padece en el procedimiento de admisión:

- Recordar al Departamento el deber legal de responder las solicitudes y peticiones que le formulen los ciudadanos, incluida la aludida en la queja.
- Recomendar al Departamento que dé cumplimiento a la moción aprobada por el Parlamento de Navarra en sesión de 31 de octubre de 2013, a fin de evitar la desigualdad por domicilio que afecta al alumnado de zonas rurales, de tal modo que, si en la zona escolar correspondiente a su domicilio no existe la oferta educativa a la que se pretende acceder, la puntuación sea la misma que la de los residentes en la zona donde se encuentre el centro a que se opte.
- Sugerir al Departamento que valore la admisión en el IES Iturrama de los alumnos cuya situación ha motivado la queja, procedentes de los valles pirenaicos.

Aceptada.

EXP. 14/559M

En relación con la inadmisión de los hijos de 27 familias en un colegio de Tudela:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con los centros afectados, analice y, en la mayor medida posible, atienda la solución planteada por el grupo de padres y madres cuyos hijos han sido inadmitidos en el colegio afectado, con vistas a favorecer en el mayor grado la admisión de alumnos en el centro de su elección.

Aceptada.

EXP. 14/602

En relación con las actuaciones de un colegio público respecto a la hija de la promotora de la queja y la medida de incluirle en una Unidad de Currículo Específico para la etapa de Secundaria:

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones oportunas para que, por parte del colegio público, se informe puntualmente a la promotora de la queja durante el próximo curso escolar de la situación escolar de su hija, facilitándole los informes técnicos que se puedan realizar al respecto.

Aceptada.

D) Transporte y comedor escolar:

Al Departamento de Educación

EXP. 14/452

En relación con la falta de financiación del servicio de transporte escolar desde las localidades de Beriáin y Noáin, donde residen, a la ikastola Hegoalde, situada en Pamplona:

- Recomendar al Departamento que preste o financie el transporte escolar a los alumnos de Beriáin y Noáin a que se refiere la queja, que se desplazan desde sus localidades al centro público de la ikastola Hegoalde, para recibir enseñanza en modelo D, ante la carencia de oferta de plazas de este modelo lingüístico en dichas localidades.

No aceptada.

EXP. 14/455 y 14/456

En relación con la falta de prestación del servicio de transporte escolar y ayuda al comedor a sus hijos, residentes de la localidad de Etxauri y que acuden al colegio público "Catalina de Foix", en Zizur Mayor:

- Sugerir al Departamento que, para este caso concreto de Etxauri, valore extender a los alumnos y alumnas de este municipio que estudien o pretendan estudiar el programa PAI en el colegio Catalina de Foix la prestación del transporte escolar que se dirige a este colegio y la ayuda del comedor escolar, en igualdad de derechos y deberes que los alumnos de la parte que queda al sur del río y que tienen asignado este colegio. A

los padres y madres que quisieran recibir estas prestaciones, les correspondería, tal y como se apunta en el informe del Departamento de Educación, acudir desde Etxauri por sus medios a una de las paradas de dicha ruta.

No aceptada.

EXP. 14/814M

En relación con la ayuda económica para el servicio de comedor escolar de los hijos de la promotora de la queja:

- Sugerir al Departamento que otorgue la compensación económica de comedor a esta familia, para que los hijos de la promotora de la queja puedan seguir utilizando el servicio de comedor del colegio público al que acuden.

No aceptada.

E) Convivencia escolar:

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 13/764, 13/765, 13/766, 13/771, 13/788 y 13/795

En relación con la posible vulneración de los derechos de imagen y al honor de los alumnos menores de edad del instituto público Iturrama de Pamplona, grabados y difundidos sin autorización del centro o de sus padres por una cadena de televisión:

- Poner los hechos en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos, por si los mismos constituyen una infracción de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.
- Recomendar al Departamento de Políticas Sociales que analice si los hechos acaecidos constituyen una infracción tipificada en el artículo 99 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención, y protección a la infancia y a la adolescencia, y, en consecuencia,

determinan la imposición de una sanción a la persona jurídica autora de la infracción.

No aceptada.

F) Bachiller y Formación Profesional:

Al Departamento de Educación

EXP. 14/774

En relación con la pérdida del derecho de adjudicación de una plaza en el ciclo formativo superior de “Laboratorio de Diagnóstico Clínico”, como consecuencia de estar matriculada la persona promotora de la queja en un curso preparatorio de las pruebas de acceso a ciclos formativos de grado:

- Recomendar al Departamento que, a través de la norma o convocatoria de plazas que corresponda, publique todos los criterios de admisión en los ciclos formativos a que se refiere la queja, o similares, incluyendo aquellos criterios o preferencias que se apliquen para la cobertura de las vacantes que se generen.

Aceptada.

Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra

EXP. 14/758

En relación con la disconformidad de la promotora de la queja con las exacciones que debe abonar para obtener el Título de Grado en Trabajo Social:

- Recomendar a la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra que promuevan una minoración del precio público exigido por el reconocimiento de créditos a que se refiere la queja, de obtención del título de Grado por conversión del de diplomatura o licenciatura.

Aceptada.

G) Becas:

Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo

EXP. 14/584

En relación con los requisitos establecidos en las letras d), e) y f), del artículo 8.1 de la convocatoria de “Becas Navarra-Prácticas Internacionales. Formación en prácticas en países extracomunitarios”, aprobada por Resolución número 88, de 29 de abril, de la Directora General de Política Económica y Empresarial:

- Recomendar al Departamento que, para futuras convocatorias de Becas Navarras-Prácticas Internacionales, modifique los requisitos establecidos en la última convocatoria para ser beneficiarios, manteniendo los que figuraban en la primera convocatoria del año 2011.
- Sugerir al Departamento que arbitre alguna medida que permita, con carácter transitorio, a la autora de la queja, y a otras personas en su misma situación, excluidos por razón de edad de la primera y de la segunda convocatoria de Becas Navarra-Prácticas Internacionales, optar a esta formación.

No aceptada.

EXP. 14/755

En relación con la no convocatoria de las “Becas Navarra Máster”:

- Sugerir al Departamento que apruebe lo antes posible una nueva convocatoria de las Becas Navarra Máster y que, en su configuración, tenga en cuenta la circunstancia de paralización habida en los últimos años.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 14/970

En relación con la denegación de una beca de estudios universitarios al hijo de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a la beca solicitada por el hijo de la autora de la queja.

No aceptada.

H) Estudios universitarios:

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 14/517M

En relación con la denegación de una solicitud de continuación de estudios de Ingeniería Industrial:

- Sugerir a la Universidad que estudie el caso particular del promotor de la queja, valorando la posibilidad de permitirle cursar las cinco asignaturas que le restan para finalizar sus estudios de Ingeniería Industrial.

No aceptada.

I) Idiomas:

Al Departamento de Educación

EXP. 14/838M

En relación con la denegación a la hija de la promotora de la queja de un cambio de fecha para realizar un examen oral en la Escuela Oficial de Idiomas:

- Sugerir al Departamento que concierte con la interesada una nueva fecha para la realización del examen oral de inglés, nivel C1, correspondiente a la convocatoria extraordinaria de septiembre de 2014.

No aceptada.

J) Música:

Al Ayuntamiento de Puente la Reina

EXP. 14/53

En relación con el trato discriminatorio que se da en la educación musical en las escuelas públicas según el lugar de residencia:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el servicio prestado en la escuela municipal de música, no establezca diferencias de trato para los usuarios en función de su lugar de residencia o del compromiso financiero que pueda asumir el municipio donde habite.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 14/445

En relación con la “congelación” de las listas de contratación temporal del personal docente para el Conservatorio Superior de Música de Navarra:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad el estado de la plantilla docente del Conservatorio Superior de Música de Navarra y que convoque las plazas correspondientes, garantizando en los procedimientos de acceso la observancia de los principios de igualdad mérito y capacidad, a través de los requisitos de titulación correspondiente y de las pertinentes pruebas selectivas.

Aceptada.

K) Varios:

Al Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales

AO14/1

En relación con la solicitud de una copia íntegra del informe elaborado por la Guardia Civil sobre la influencia de la izquierda abertzale en la red de enseñanza pública de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recordar al Gobierno de Navarra, en su consideración de órgano colegiado, su deber legal de acordar motivadamente la denegación de documentación o información solicitada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y calificada de secreto oficial conforme a la legislación vigente, en los casos en que el Gobierno viera procedente tal denegación.

No aceptada.

6.2.8. Energía

Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo

EXP. 14/305

En relación con la denegación, por falta de crédito presupuestario, de las solicitudes de ayudas a inversiones en energías renovables presentadas en el marco de la Resolución 2603/2009, de 11 de noviembre, de la Directora General de Empresa:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para conceder la ayuda correspondiente a aquellos solicitantes de las subvenciones previstas en la Resolución 2603/2009, de 11 de noviembre, de la Directora General de Empresa, que, habiendo acometido las inversiones en energías renovables contempladas en la convocatoria y cumpliendo los requisitos previstos en ella para ser beneficiarios, han visto denegadas sus solicitudes por la reducción sobrevenida del crédito presupuestario habilitado y preexistente en 2013.

Aceptada.

EXP. 14/509

En relación con el procedimiento de certificación energética por vía telemática:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el trámite de certificación energética por vía telemática, y con vistas a minimizar las incidencias, se evalúe el funcionamiento del sistema electrónico o de la aplicación que corresponda, para, si procede, introducir las mejoras pertinentes, tanto en dicho sistema o aplicación, como, en su caso, en las instrucciones o directrices puestas a disposición de los ciudadanos para realizar los trámites precisos.

Aceptada.

6.2.9. Euskera

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 13/794

En relación con las convocatorias de los puestos de trabajo de Técnico de Hacienda y Gestor e Investigador Auxiliar de Hacienda por la falta de valoración del conocimiento de euskera:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para que, en las convocatorias de ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o de sus organismos públicos, no se valore más el conocimiento del idioma inglés o de cualquier otra lengua extranjera que el conocimiento del euskera, dado el carácter de lengua propia de Navarra y parcialmente cooficial de esta última, salvo en aquellos casos justificados de puestos de trabajo concretos que, por su especial relación con los ciudadanos de otros países, sea imprescindible conocer para su desempeño la lengua extranjera de que se trate.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 14/56

En relación con la cobertura del puesto de trabajo de enfermería que presta servicio a una población en zona vascófona, por la falta de garantía del derecho de los ciudadanos vascoparlantes a ser atendidos en euskera:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que los ciudadanos de Basaburua que se dirijan en euskera, en sus relaciones orales o escritas, al personal de la Zona Básica de Salud de Ultzama, puedan ser atendidos en euskera cuando en el momento de la atención sanitaria elijan esta lengua (oficial en su municipio y propia de Navarra), destinando dicho Departamento a esta zona básica de salud el personal que esté capacitado en el uso del euskera para prestar servicios a la población vascoparlante, promoviendo para ello la modificación debida, si fuera necesario, del reglamento o de la plantilla orgánica correspondiente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

EXP. 14/623

En relación con la exclusión de su hijo de un campamento de verano promovido por el Ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que, con vistas a próximas ediciones del programa "Udal Euskaraz", a efectos de admisión de los interesados y de acreditación del grado de conocimiento o dominio de euskera, valore realizar una prueba de nivel igual para todos los solicitantes.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/706

En relación con una vulneración de la ordenanza municipal reguladora de la utilización y del fomento del vascuence:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atenerse a la regla de identidad de tratamiento de euskera y castellano que establece la disposición adicional segunda de la ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del euskera, y recomendarle que, con vistas a las próximas fiestas de San Fermín, vele por que los carteles dispuestos se adapten a dicha regla.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Fomento

EXP. 14/825

En relación con la rotulación de varios carteles dispuestos en la entrada a Pamplona, por cuanto solo figura la referencia a Pamplona, así como a la falta de resolución de una solicitud presentada sobre este asunto por el promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Ley Foral del Vascongado, adopte las medidas necesarias para que, a la mayor brevedad, se corrija el contenido de los rótulos que se citan en la queja, a fin de que las referencias a la capital de la Comunidad Foral de Navarra se hagan en las denominaciones oficiales a todos los efectos de Pamplona e Iruña, conjuntamente, y no solo de Pamplona.

Aceptada.

6.2.10. Función pública

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 13/750

En relación con la retribución de los períodos en que un empleado público permanece en situación de incapacidad temporal:

- Recomendar al Departamento que introduzca las modificaciones pertinentes en su programa o aplicación informática para la elaboración de las nóminas de los empleados públicos, de manera que, durante la situación de incapacidad temporal, aquellos que reciban un salario mensual, perciban el 100% de las retribuciones que le corresponden.
- Recomendar al Departamento que, por las razones expuestas anteriormente, abone al autor de la queja una cantidad equivalente a la reducción salarial operada indebidamente en su nómina como consecuencia de la incapacidad temporal padecida en el mes anterior.

No aceptada.

EXP. 13/752

En relación con las cotizaciones a la Seguridad Social del personal a su servicio y, especialmente, a la incidencia en tales cotizaciones de la supresión de la paga extraordinaria de 2012:

- Recordar al Departamento el deber legal de mantener la base de cotización a los empleados públicos encuadrados en el Régimen General de la Seguridad Social, en relación con la supresión de la paga extraordinaria de 2012.
- Recomendar al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que, aplicando tal criterio al caso del autor de la queja, regularice las cotizaciones practicadas en 2012 respecto al mismo, manteniendo la base consignada en sus nóminas de enero a noviembre de 2012.

No aceptada.

EXP. 13/812

En relación con el complemento de exclusividad al promotor de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja el complemento de dedicación exclusiva previsto por el artículo 3.1 del

Decreto Foral 122/2008, de 15 de diciembre, que regula el régimen específico del personal adscrito a la Dirección General de Interior con puesto de trabajo de Conductor, al entender que ha operado el supuesto previsto en el artículo 4.2 de dicha norma.

No aceptada.

EXP. 14/50

En relación con la implantación del nuevo servicio de ambulancia en el parque de bomberos de Iruñea-Trinitarios:

- Recomendar al Departamento que garantice de forma inmediata que el personal que atiende el servicio de ambulancia del parque de bomberos de Trinitarios (Pamplona) posea el título de Técnico en Emergencias Sanitarias o que tenga un certificado de habilitación profesional para ello conforme a la normativa vigente.

No aceptada.

EXP. 14/408

En relación con la aprobación de la Resolución 7/2104, de 2 de enero, del Director General de Función Pública, por la que se dictan instrucciones en relación con el reingreso del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra tras una excedencia voluntaria sin reserva de plaza y los concursos de traslado:

- Sugerir al Departamento que introduzca una modificación en la Resolución 7/2104, de 2 de enero, del Director General de Función Pública, que exprese que el reingreso de un funcionario excedente como contratado laboral a tiempo parcial constituye una facultad del empleado público y que no perjudicará su condición funcional, ni los derechos dimanantes de esta.

No aceptada.

EXP. 14/498M

En relación con la imposibilidad de renunciar el promotor de la queja al puesto de conserje sin ser excluido de las listas de contratación, así como por la falta de elaboración de listas independientes de contratación para cada zona geográfica:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de los listados de aspirantes a la contratación temporal aprobado por la Resolución del Director General de Función Pública, admita la renuncia justificada del autor de la queja a la plaza de conserje en un instituto de educación secundaria, y, en consecuencia, el reingreso del interesado en el listado que corresponda.

Aceptada.

EXP. 14/545

En relación con la aprobación de la Resolución 7/2104, de 2 de enero, del Director General de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre el reingreso del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra tras una excedencia voluntaria sin reserva de plaza y los concursos de traslado:

- Sugerir al Departamento que introduzca una modificación en la Resolución 7/2104, de 2 de enero, del Director General de Función Pública, que exprese que el reingreso de un funcionario excedente como contratado laboral a tiempo parcial constituye una facultad del empleado público y que no perjudicará su condición funcional, ni los derechos dimanantes de esta.

No aceptada.

EXP. 14/671

En relación con las condiciones de disfrute de la reducción de jornada por cuidado de hijos que tiene concedida la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para permitir que la autora de la queja pueda disfrutar de la reducción de jornada, por cuidado de hijos menores, en la forma solicitada.

No aceptada.

EXP. 14/868

En relación con la posible vulneración del principio de publicidad en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de 58 vacantes de los puestos de trabajo de grupo o nivel E al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento su deber legal de, en los casos en que se le solicite información por esta institución con arreglo al artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, suministrar toda aquella que permita a la institución foral realizar plenamente su función de supervisión de la actividad administrativa, entrando al fondo de las cuestiones planteadas en la queja.
- Recomendar al Departamento que, en los procedimientos de ingreso o de provisión de puestos de trabajo que convoque y tramite, la determinación de los requisitos para acceder a todas las plazas convocadas quede fijada desde el momento inicial de aprobación de la convocatoria.

No aceptada.

EXP. 14/874

En relación con la exclusión de la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de una relación de aspirantes para el desempeño del puesto de trabajo de Psicólogo, mediante declaración de situación de servicios especiales para la formación, al no computarse el tiempo correspondiente a una excedencia especial por cuidado del hijo de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que compute el tiempo correspondiente a la excedencia especial por cuidado de hijo que disfrutó la interesada, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y Departamento de Salud

EXP. 14/610

En relación con la imposibilidad de ejercer el derecho de la promotora de la queja a promocionar al puesto de Auxiliar Administrativo:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que, en lo que respecta al ejercicio del derecho a la formación/promoción de los empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, promueva una modificación de la actual separación de ámbitos orgánicos que se deriva de la legislación en materia de función pública.
- Sugerir al Departamento de Salud (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) que apruebe una nueva convocatoria para la formación/promoción en el puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 13/787

En relación con el criterio seguido para la aplicación del Real Decreto 427/2013, de 14 de junio, por el que se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Catedráticos de Música y Artes Escénicas vinculadas a las enseñanzas superiores de Música y de Danza, al considerar la autora de la queja, funcionaria del Departamento de Educación, que se le está discriminando indebidamente:

- Sugerir al Departamento que, en relación con la aplicación del Real Decreto 472/2013, de 14 de junio, por el que se establecen las especialidades docentes del Cuerpo de Catedráticos de Música y Artes Escénicas vinculadas a las enseñanzas superiores de Música y de Danza, estudie la situación de la plantilla del citado Cuerpo de Catedráticos, en función de las necesidades de docencia existentes.
- Sugerir al Departamento que, a fin de garantizar en el mayor grado los principios de igualdad, mérito y capacidad, valore adoptar medidas para que todos los funcionarios del Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas puedan optar a las comisiones de servicio que, en su caso, se otorguen.

Aceptada.

EXP. 14/4

En relación con el artículo 22.9 del Decreto Foral 225/1998, de 6 de julio, que regula la jornada y horario del profesorado en centros docentes públicos, al considerar que de dicho precepto se derivan efectos discriminatorios para los Jefes de Departamento mayores de 58 años:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para evitar, en relación con la reducción horaria por razón de edad prevista por el artículo 22.9 del Decreto Foral 225/1998, de 6 de julio, que regula la jornada y horario del profesorado en centros docentes públicos, la discriminación negativa de los Jefes de Departamento, estimando que tal discriminación concurre si, como consecuencia de su aplicación, se invierte la menor carga docente de esa categoría profesional respecto a otras, como la de Tutor ESO.
- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de establecer un sistema mediante el cual la carga relativa de docencia en el aula asignada a cada categoría profesional (Jefe de Departamento, Tutor ESO, Profesor), se mantenga aun en el caso de que se ejerza el derecho a la reducción de horas lectivas por razón de edad.

No aceptada.

EXP. 14/21

En relación con la emisión incorrecta a la autora de la queja de su nómina de diciembre de 2013:

- Recomendar al Departamento que proceda a regularizar la nómina del mes de diciembre de 2013 de la autora de la queja, computando, a todos los efectos, como efectivamente trabajados los días 6, 7 y 8 de diciembre de 2013.

No aceptada.

EXP. 14/462

En relación con una resolución de la Directora del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, por la que se desplaza a la promotora de la queja, por falta de carga lectiva durante el curso 2013-2014, adjudicándole destino en el colegio público de educación infantil y primaria “García Galdeano”, de Pamplona:

- Recomendar al Departamento que revoque la adjudicación de destino en el colegio público de educación infantil y primaria “García de Galdeano” de Pamplona a la autora de la queja, devolviéndola a su centro de destino definitivo en el IES Julio Caro Baroja de Pamplona, sin perjuicio de acordar con la interesada otro destino que respete sus derechos funcionariales.

Aceptada.

EXP. 14/510

En relación con la prohibición de utilizar el servicio de comedor de forma gratuita de una cuidadora de colegio público, como ha venido haciendo durante veintiocho años:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el personal cuidador, en la medida en que realice funciones de atención, acompañamiento y enseñanza a los alumnos en el comedor, mantenga el servicio gratuito de comedor.

No aceptada.

EXP. 14/601

En relación con la exclusión de la promotora de la queja de la relación provisional de aspirantes incorporados a las listas generales de las especialidades de Educación Infantil y Educación Primaria:

- Recomendar al Departamento que considere que la autora de la queja cumple los requisitos previstos en el artículo 12.1 del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo correspondientes a los Cuerpos de personal docente no universitario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y, por tanto, que le incorpore a los listados de aspirantes a la contratación en Educación Infantil y en Educación Primaria, con la posición que se deriva de la experiencia que acredita .

No aceptada.

EXP. 14/616 y 14/635

En relación con la disconformidad de los promotores de las quejas con lo establecido en el Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril, en referencia a la gestión de las listas de contratación para impartir clases en inglés:

- Sugerir al Departamento que, en lo que respecta a la cobertura de plazas en los programas de aprendizaje de idiomas en Educación Primaria, adopte medidas para que el colectivo de docentes con la especialidad de inglés (o del idioma extranjero de que se trate) se integre con el resto de aspirantes de las distintas especialidades a la contratación en igualdad de condiciones o de oportunidades para el llamamiento, promoviendo, si

fuera, preciso una modificación del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril, en lo que atañe a este concreto aspecto.

No aceptada.

EXP. 14/643

En relación con la duración del contrato de la promotora de la queja suscrito como Profesora de Música y Artes Escénicas, especialidad Violín/Castellano, en un Conservatorio Profesional de Música:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la contratación objeto de queja, adopte medidas para que el término final sea el de 31 de agosto de 2014, al igual que en el caso de la adjudicación inicial de la plaza para el curso 2013/2014.

No aceptada.

EXP. 14/674

En relación con una resolución de la Directora del Servicio de Recursos Humanos del Departamento, por la que se resuelve el contrato administrativo como Maestro, en la especialidad de inglés, con destino en un Colegio Público de Educación Infantil y Primaria de Pamplona, y se le excluye de todas las listas de aspirantes a la contratación temporal en las que figura:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto, por gravosa y lesiva de derechos, la citada resolución objeto de queja.

No aceptada.

EXP. 14/708 y 14/709

En relación con la falta de contestación a la reclamación que se presentó frente a una resolución del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, por la que se aprueban y se hacen públicas las listas provisionales de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo correspondientes a los Cuerpos de Maestros, Profesores de Enseñanza

Secundaria, Profesores Técnicos de Formación Profesional, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Artes Plásticas y Diseño y Profesores de Música y Artes Escénicas, vigentes para el curso académico 2014-2015:

- Recomendar al Departamento que notifique personalmente a la interesada la resolución adoptada en relación con su reclamación frente a la resolución del Servicio de Recursos Humanos del Departamento.

No aceptada.

EXP. 14/768

En relación con la falta de respuesta ante una solicitud de reconocimiento de las retribuciones por grado y ayuda familiar al profesorado contratado administrativo:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes o reclamaciones que le formulen los ciudadanos y, en particular, la presentada por el sindicato autor de la queja.

Aceptada.

EXP. 14/769

En relación con la falta de respuesta ante una solicitud de reconocimiento de la retribución salarial por antigüedad (trienios) al profesorado de religión con contrato temporal:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes o reclamaciones que le formulen los ciudadanos y, en particular, la presentada por el sindicato autor de la queja.
- Recomendar al Departamento que abone de oficio al profesorado de religión contratado temporal la retribución por antigüedad correspondiente, con los efectos económicos no prescritos.

No aceptada.

EXP. 14/811

En relación con el impago de una ayuda familiar según una resolución de la Dirección General de Recursos Educativos, por la que se estima parcialmente su solicitud de abono de la ayuda familiar por hijos:

- Recomendar al Departamento que reconozca la ayuda familiar solicitada por la autora de la queja.

No aceptada.

14/826

En relación con la falta de abono del tiempo trabajado en los colegios públicos:

- Recomendar al Departamento que abone el trabajo desempeñado por la promotora de la queja como profesora de religión en los colegios públicos en los que ha trabajado.

No aceptada.

EXP. 14/926

En relación con la denegación de su solicitud de que le oferten puestos de trabajo cercanos a su domicilio, debido a su enfermedad:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de reubicar al autor de la queja en una plaza de Conserje ubicada más próxima a su domicilio, habida cuenta de la enfermedad que padece y de las limitaciones reconocidas para conducir.

No aceptada.

EXP. 14/961

En relación con la compensación por itinerancias que le ha sido aplicada a la promotora de la queja como profesora de Educación Secundaria:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de establecer una escala de compensaciones horarias por itinerancias específica para la especialidad de Orientación.
- Sugerir al Departamento que, en el caso concreto que se suscita, tomando el horario que corresponda a la interesada como Orientadora, se le reconozca una reducción horaria proporcional a aquella que, en función del kilometraje que realiza, hubiera correspondido de estar sometida al régimen horario ordinario del profesorado.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 13/620

En relación con la adscripción a las unidades de la Sección de Seguridad Alimentaria del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, de los puestos de trabajo de Inspector de salud Pública (Veterinario) que obtuvieron plaza en el procedimiento de movilidad interna resuelto mediante Resolución 110/2013, de 23 de abril, adscripción realizada el 2 de mayo de 2013 por el Jefe de la referida Sección:

- Recomendar al Departamento que inste a la Sección de Seguridad Alimentaria del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra la realización de una nueva adscripción a los puesto de trabajo de las unidades en las que se estructura la Sección, respetando y haciendo efectivo el derecho de la autora de la queja en los términos previstos en la normativa aplicable a la elección del puesto de trabajo de entre los que se hallaban vacantes el 2 de mayo de 2013.

No aceptada.

EXP. 13/756

En relación con las nuevas funciones asignadas, de forma verbal, al personal de admisión del centro San Martín, en Pamplona:

- Recomendar al Departamento de Salud que, en los casos de ausencias surgidas en centros sanitarios de San Martín y otros similares:
 - a) Las sustituciones se decidan bajo la responsabilidad del órgano competente para ello, sin perjuicio de la delegación del ejercicio de las funciones conforme a lo previsto en las leyes, y conforme a un protocolo establecido al efecto, y
 - b) que la decisión que se adopte se comuniquen, por quien corresponda, a la persona que cubra la ausencia mediante un procedimiento que deje constancia escrita de tal notificación, sin perjuicio, en los casos de urgencia, de utilizar la forma verbal y, posteriormente, constatar el aviso por escrito, pudiendo emplearse en todos los casos los medios de comunicación que la tecnología pone al servicio de los agentes y operadores (correos electrónicos, mensajes por sms, whatsapp...).

Aceptada.

EXP. 14/3

En relación con la liquidación practicada con ocasión de la extinción de su contrato, por el impago de horas de vacaciones devengadas y no disfrutadas por razón de enfermedad:

- Recomendar al Departamento que abone a la autora de la queja la cantidad correspondiente a las vacaciones devengadas, y no disfrutadas por causa de incapacidad temporal, en relación con el contrato de sustitución suscrito entre las partes y extinguido el 24 de septiembre de 2013; o, alternativamente, si así lo acordaran ambas partes, que dicho derecho se satisfaga mediante concesión de los días adicionales que correspondan en el marco de la posterior y vigente relación contractual, si todavía fuera posible.

Aceptada.

EXP. 14/6

En relación con la rescisión de su contrato de su puesto de trabajo como enfermera:

- Recomendar al Departamento de Salud que disponga la continuidad del contrato de sustitución suscrito por la autora de la queja para cubrir la reducción de jornada de que disfruta la señora [..], al no haberse acreditado la concurrencia de causa extintiva.

Aceptada.

EXP. 14/22

En relación con el cálculo del tiempo de vacaciones y asuntos propios concedidos en 2013:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja su derecho a las vacaciones y al permiso retribuido por asuntos particulares en función del tiempo de duración de su relación de servicio, estimando que este concepto se refiere al tiempo durante el que su vínculo contractual permanece vigente, y no a las horas de prestación.

No aceptada.

EXP. 14/332, 14/333, 14/336, 14/341, 14/342, 14/343, 14/344, 14/345, 14/346, 14/347, 14/352 y 14/358

En relación con el pago del complemento de especial riesgo:

- Recomendar al Departamento que, sin perjuicio de la modificación de la estructura orgánica del Hospital Reina Sofía que anuncia, abone con efecto inmediato a los funcionarios autores de las quejas el complemento de especial riesgo por el importe del 2% del sueldo inicial del nivel correspondiente, por ser el debido con arreglo al desempeño de sus funciones.

No aceptada.

EXP. 14/350M

En relación con la denegación de una comisión de servicios que solicitó al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Servicio de Salud-Osasunbidea que, estudiando el estado de cobertura de los puestos de trabajo de Telefonista de su plantilla orgánica, adscriba a la autora de la queja a una plaza vacante que favorezca su derecho a conciliar la vida laboral y familiar.

No aceptada.

EXP. 14/418

En relación con no haber contestado a la solicitud de regularización de las cotizaciones por los servicios prestados de la promotora de la queja:

- Recordar al Departamento y a su organismo autónomo adscrito su deber legal de resolver la solicitud presentada por la promotora de la queja ante el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de regularización de las cotizaciones por los servicios prestados.
- Recomendar al Departamento que, en la resolución que se emita en respuesta a dicha solicitud, se entre a valorar expresamente la petición de regularización de cotizaciones de la interesada, en función de los periodos de ausencia de cotización que alega, y que practique la regularización solicitada o, en su defecto, explique las razones de fondo que motivarían la negativa a practicarla.

No aceptada.

EXP. 14/468M

En relación con la denegación de una solicitud de reducción de jornada:

- Sugerir al Departamento que conceda a la autora de la queja la reducción de jornada solicitada, mediante la acumulación horaria en jornadas completas, para facilitarle la conciliación de la vida laboral y familiar.

No aceptada.

EXP. 14/472

En relación con el nombramiento de una persona contratada administrativa como Directora de la Zona Básica de una población Navarra sin seguir el procedimiento legalmente establecido:

- Recomendar al Departamento que proceda a la cobertura del puesto de Director del Equipo de Atención Primaria de dicha población, a través del correspondiente procedimiento regido por los principios de mérito y capacidad, y por medio de personal de plantilla.

No aceptada.

EXP. 14/511

En relación con la falta de reconocimiento del derecho al complemento de especial riesgo por exposición a riesgos biológicos durante el periodo comprendido entre el 24 de febrero de 2010 y el 31 de octubre de 2011, de la promotora de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca y abone a la persona promotora de la queja el complemento de especial de riesgo por exposición a riesgos biológicos desde el 24 de febrero de 2010 al 31 de octubre de 2011.

No aceptada.

EXP. 14/664

En relación con el acto de no proporcionar a la promotora de la queja una copia de su expediente académico completo, correspondiente a sus estudios como MIR en la especialidad de Medicina del Trabajo:

- Recomendar al Departamento que dé a la autora de la queja acceso lo antes posible al expediente solicitado por ella, correspondiente al periodo en que cursó el MIR y a las evaluaciones sobre su desempeño, y a toda la documentación que lo integre.

Aceptada.

EXP. 14/677

En relación con la no percepción del adelanto de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2014, tras haber permanecido en situación de excedencia especial por cuidado de hijo:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del autor de la queja al abono anticipado de la paga extraordinaria de diciembre de 2014, y que, de ser todavía del interés de este, proceda al pago con carácter inmediato.

No aceptada.

EXP. 14/765

En relación con la falta de consulta a los sindicatos y la falta de transparencia en el proceso de elección de plazas derivado de la unificación del Servicio de Urgencias:

- Sugerir al Departamento que, en los casos de procesos de reorganización administrativa que conlleven una elección de plazas o turnos por parte de los empleados públicos adscritos a las unidades orgánicas afectadas, apruebe y publique la correspondiente convocatoria donde se fijen los criterios objetivos a observar en la elección, las fechas de la misma, y demás elementos propios de un procedimiento de esta naturaleza, con participación de la representación del personal afectado.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y Departamento de Salud

EXP. 14/567

En relación con la falta de contestación al recurso de alzada interpuesto contra la resolución que le deniega la concesión de una licencia retribuida por cuidado de hijo:

- Recordar al Departamento de Salud y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, del Gobierno de Navarra, su deber legal, respectivamente, de tramitar los recursos de alzada en materia de personal, y de resolverlos y de notificar las decisiones adoptadas, dentro del plazo máximo de tres meses previsto legalmente.
- Sugerir que, a la vista de las especiales circunstancias de la queja, se conceda a la promotora de la queja la licencia retribuida por cuidado de hijo menor de edad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin

EXP. 14/506

En relación con no abonarle al promotor de la queja la paga compensatoria por los días festivos y nocturnos correspondientes a 2013, al prestar sus servicios como funcionario en prácticas:

- Recomendar al Ayuntamiento que abone al autor de la queja la compensación que corresponda por la prestación del servicio en 2013, como funcionario en prácticas, en días festivos y en horario nocturno.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

EXP. 14/663

En relación con determinadas cuestiones retributivas como personal de Policía, así como por la falta de contestación a un escrito presentado acerca de las mismas:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver la solicitud presentada por el promotor de la queja y de notificarle la resolución dictada.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/821

En relación con la denegación de la excedencia voluntaria que había solicitado la promotora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca el derecho a la excedencia voluntaria solicitado por la autora de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lumbier

EXP. 14/422

En relación con la disconformidad con las funciones realizadas en su puesto de trabajo del promotor de la queja, no ajustándose estas a las del trabajo suscrito en el contrato, y por el no abono de complementos salariales que entendía le correspondían:

- Recordar al Ayuntamiento de Lumbier su deber legal de colaborar de forma preferente y urgente con el Defensor del Pueblo de Navarra en los plazos establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca el derecho de la autora de la queja, como trabajadora del Ayuntamiento, a percibir la antigüedad que le corresponde, abonándosela con efectos retroactivos, así como el derecho a percibir las horas extraordinarias que realice o haya realizado.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar

EXP. 14/382

En relación con el acuerdo de anulación de la aprobación inicial de la plantilla orgánica de 2014, por haberse dictado sin seguir el procedimiento legalmente establecido y sin garantizar la audiencia de los interesados:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de oír a los interesados en los procedimientos administrativos que tramite, incluidos los procedimientos revisores de actos emitidos, con carácter previo a la adopción de la decisión que proceda.
- Recomendar a la Mancomunidad que, en referencia al expediente de anulación de la plantilla orgánica de 2014, adopte las medidas pertinentes para retrotraer el procedimiento al momento previo a la decisión y que, antes de resolver sobre el asunto, se dé un trámite de audiencia y alegaciones a los interesados.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cabanillas

EXP. 14/390

En relación con la denegación de unos informes jurídicos en los que se hace referencia a los promotores de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de facilitar el derecho de los ciudadanos a acceder a aquella información o documentación municipal que les aluda personalmente o que contenga valoraciones de ellos.
- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca el derecho de los autores de la queja al acceso a los informes solicitados, elaborados por el Secretario municipal y dirigidos al Alcalde, en los que se les cita o valora su desempeño profesional.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina

EXP. 14/722

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación de un expediente administrativo:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja una copia de la documentación solicitada en su instancia (informes relativos al Acuerdo que cita, sobre régimen del personal municipal).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano

EXP. 14/469

En relación con la inejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, estimatoria de un recurso de alzada que interpuso frente al Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejecutar las resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra, a raíz del recurso interpuesto por el autor de la queja contra la inactividad del Ayuntamiento en la convocatoria de los procesos de provisión de las plazas incluidas en la oferta de empleo, mediante la que se declara la obligación del citado Ayuntamiento de aprobar esas convocatorias.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

EXP. 14/519

En relación con el impago de varias pagas extraordinarias a un profesor asociado:

- Recomendar a la Universidad que abone al autor de la queja, funcionario de un Ayuntamiento, las pagas extraordinarias que correspondan a su prestación de servicios como profesor asociado.

No aceptada.

6.2.11. Funcionamiento de las entidades locales

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/659

En relación con la falta de respuesta a la instancia que presentó el promotor de la queja en el registro general del Ayuntamiento, solicitando las bases que regulan la participación en jornadas de ferias del libro e información sobre el contenido de un posible convenio para el año 2013 entre una asociación de librereros de Navarra y el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todas las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, entre ellas la solicitud del autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que estudie y elabore unas bases o normas, haciéndolas públicas, para la participación de librereros en futuras ferias del libro que garanticen un trato igual a todos los librereros profesionales debidamente inscritos como tales en los registros públicos, sin establecer causas de exclusión que puedan implicar discriminaciones indebidas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Marcilla

EXP. 13/797

En relación con la omisión de la publicación debida de acuerdos y resoluciones en la página web municipal, así como por la falta de anuncio, con la antelación correspondiente, de la convocatoria de un pleno:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de publicar en la página web municipal los acuerdos de los órganos de gobierno municipales, como dispone su Ordenanza municipal reguladora de la Administración Electrónica, con su contenido íntegro, y sin perjuicio de la ocultación de datos de carácter personal.
- Sugerir al Ayuntamiento que dicha publicidad se haga coincidir con la que se da a los acuerdos y resoluciones municipales en el tablón de edictos, con independencia de que la aprobación de las actas en que se reflejen se produzca posteriormente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cintruénigo

EXP. 14/314

En relación con la imposición de varias sanciones por el citado Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto las dos sanciones objeto de queja, impuestas al promotor de la queja, por tener caballos sueltos, en un caso, y por vertido de agua a un camino, en el otro, al estimar que los hechos no son determinantes de las infracciones imputadas y de las sanciones impuestas, y, en consecuencia, que proceda a la devolución de las cantidades, en su caso, abonadas en tal concepto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Villatuerta

EXP. 14/360M

En relación con la negativa a suministrar al promotor de la queja la información solicitada sobre datos de endeudamiento del Ayuntamiento:

- Solicitar al Ayuntamiento que facilite la información pública solicitada por el promotor de la queja y cualquier ciudadano que así lo requiera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax

EXP. 14/381

En relación con la falta de entrega de una documentación que solicitaron los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento de que resuelva la solicitud de “acreditación de los acuerdos de aprobación de las cuentas anuales de 2008, 2009, 2010 y 2012 de la sociedad municipal”, a que se refiere la queja, y que expida la documentación solicitada.

Aceptada.

Al Concejo de Errotz

EXP. 14/446

En relación con determinadas actuaciones del Concejo:

- Recomendar al Concejo que dicte y notifique a la autora de la queja una respuesta expresa y específica a lo solicitado, acompañando la respuesta de la documentación que acredite y se corresponda con la solicitud y con la respuesta, por venir así obligado el Concejo por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Petilla de Aragón

EXP. 13/484

En relación con determinadas actuaciones del Alcalde de Petilla de Aragón, denunciadas por el promotor de la queja:

- Poner los hechos en conocimiento del Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra, por si los mismos fueran constitutivos de los delitos de malversación de caudales públicos y prevaricación.
- Poner los hechos en conocimiento de la Cámara de Comptos de Navarra para que ejerza las funciones propias de control y fiscalización de las cuentas y la gestión económica que ha realizado el Alcalde de Petilla de Aragón, y valore acerca de la existencia de indicios de responsabilidad contable en que este hubiera podido incurrir, en los términos fijados en el artículo 3.2 de la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra.

Al Ayuntamiento de Cendea de Cizur

EXP. 14/527

En relación con la inactividad y demora en la resolución de una solicitud de modificación catastral presentada por los promotores de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente la solicitud de modificación catastral a que se refiere la queja, y de notificar la decisión adoptada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Garínoain

EXP. 14/596

En relación con la falta de respuesta a varias instancias:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le formulen los ciudadanos, incluidas las aludidas por la autora de la queja, cuya contestación y notificación individual se instan.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite

EXP. 14/744

En relación con la mala atención y desconsideración hacia el promotor de la queja por parte de personal de la Corporación:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de las autoridades y de los funcionarios públicos de tratar a los ciudadanos con deferencia y cortesía.

Aceptada.

Al Concejo de Arlegui

EXP. 14/877

En relación con una convocatoria de la sesión de la Comisión Especial de Cuentas y con la falta de exposición pública durante quince días hábiles de la aprobación inicial de la Cuenta General del ejercicio 2013:

- Recordar al Concejo el deber legal de adoptar medidas que hagan efectivo el derecho de los ciudadanos a participar en aquellos expedientes sometidos a exposición pública.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendavia

EXP. 14/971

En relación con la denegación a la asociación de vecinos, promotora de la queja de su solicitud de remisión de las convocatorias de sesiones públicas de todos los órganos colegiados de la entidad local:

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda con inmediatez la solicitud de la asociación de vecinos de Mendavia promotora de la queja, de ejercer el derecho a recibir en su domicilio social las convocatorias de los órganos colegiados municipales que celebren sesiones públicas cuando en el orden del día figuren cuestiones relacionadas con el objeto social de la entidad.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

EXP. 14/743

En relación con la atención dada por parte del personal del Tribunal Administrativo de Navarra:

- Recordar al Departamento, y, en este caso concreto, al Tribunal Administrativo de Navarra, el deber legal de admitir la representación de los interesados, siempre que se acredite la misma por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, como ocurrió en el caso a que se refiere la queja.
- Recordar al Departamento el deber legal de sus funcionarios públicos de identificarse, cuando así lo requieran los ciudadanos.

Aceptada.

6.2.12. Hacienda pública

Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo

EXP. 13/730

En relación con la desestimación del recurso de reposición del autor de la queja, contra una resolución del Departamento por la que se le informaba que no procedía la solicitud de declaración regulada en la Orden Foral 133/2009, de 3 de julio, del Consejero de Economía y Hacienda:

- Recomendar al Departamento y a la Hacienda Tributaria de Navarra que, en este caso concreto, consideren que concurren en el autor de la queja las causas excepcionales que justifican que quede eximido de la obligación establecida en el artículo 62.1 a) del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, en relación con las cantidades depositadas en una cuenta vivienda y destinadas a la adquisición de su vivienda habitual, toda vez que el contribuyente

suscribió un contrato de reserva de vivienda, preparó el contrato de compraventa y realizó de buena fe cuantos pasos fueron necesarios para que culminara la adquisición, siendo solo imputable al vendedor-constructor la resolución de la compraventa de vivienda pactada.

No aceptada.

EXP. 14/13

En relación con un trato fiscal discriminatorio a pensionistas del SOVI:

- Sugerir el Departamento que, en la próxima reforma fiscal que se promueva, valore extender al conjunto de pensionistas del SOVI la ayuda económica que, articulada en forma de deducción fiscal, contempla el vigente artículo 68.3 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre las Rentas de las Personas Físicas.

Aceptada.

EXP. 14/809

En relación con la negativa de la Hacienda Tributaria de Navarra a regularizar la situación fiscal creada por la emisión de una serie de facturas:

- Recomendar a la Hacienda Tributaria de Navarra que analice los hechos expuestos en la queja y examine la eventual devolución de cantidades que procedería por la emisión de las facturas duplicadas o falsas a las que alude el autor de la queja, en caso de que no haya prescripción.

Aceptada.

J14/7

En relación con la posibilidad de aplicar una reducción en la declaración de IRPF de 2013, correspondiente al servicio de atención domiciliaria prestado por una cuidadora a su padre:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a fin de que quienes, por su necesidad de cuidados en el domicilio, contraten un servicio de atención personal, prestado por un profesional autónomo, empresa o entidad de servicios, puedan beneficiarse de similar reducción fiscal que la contemplada en el artículo 55.5 de la norma, circunscrita al caso de la contratación en régimen laboral y al abono de las cotizaciones sociales derivadas de la misma.

Aceptada.

J14/20

En relación con la devolución de deducciones por cuenta vivienda y, en concreto, referida a la supresión de la exigencia de intereses de demora cuando, transcurrido el plazo legal, las cantidades no han sido aplicadas a su finalidad:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación legislativa tendente a eximir del pago de intereses de demora a quienes, vencido el plazo previsto para destinar a la adquisición de vivienda las cantidades depositadas en cuenta vivienda objeto de deducciones fiscales, no hayan podido materializar dicha adquisición.

No aceptada.

Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo y al Ayuntamiento de Ayegui

EXP. 14/750

En relación con la exigencia del abono de la contribución territorial urbana a los “mobil homes”:

- Recomendar al Ayuntamiento de Ayegui y al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, que reconsideren la calificación catastral dada a las “mobil homes” a que se refiere la queja, excluyendo su

consideración de bienes inmuebles y, por ende, la sujeción a la contribución territorial, así como que, en cualquier caso, anulen el uso o destino de vivienda previsto para tales “mobil homes”.

No aceptada por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo.

Aceptada por el Ayuntamiento de Ayegui.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 14/434SN

En relación con el cobro de tasas en los registros del Gobierno de Navarra por la compulsión de documentación:

- Sugerir al Departamento que, salvo que se pueda conseguir este mismo resultado a través de una interpretación adecuada de la norma, valore promover una modificación del artículo 25 de la Ley 7/2001, de 27 de marzo, para que la tarifa de la compulsión de copias de documentos siga las mismas o análogas reglas aplicables a la copia o reproducción de un expediente administrativo o a la expedición de certificados que comprendan una copia o reproducción de un expediente administrativo de 0,06 euros por cada página reproducida o, si se prefiere, de 2 euros por el total de documentos y de 0,06 euros más por cada página reproducida. De este modo, la tarifa de la compulsión de documentos dependerá del número de páginas y no del número de documentos, siendo la tasa final a cobrar por el conjunto mucho menos abusiva y más razonable para el ciudadano por el servicio obtenido de la Administración.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta

EXP. 14/736

En relación con la tasa aplicada a una petición de documentación de un expediente de contratación (criterios establecidos por el Tribunal calificador, copia de las actas del Tribunal y copia de las propuestas económicas):

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la solicitud del autor de la queja de copia de documentos del expediente de contratación de la escuela infantil, aplique la tasa correspondiente a “fotocopias”, minorando la cuantía exigida y procediendo, de haberse ya abonado, a la devolución subsiguiente.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano

EXP. 14/659

En relación con su disconformidad con el excesivo incremento de la contribución urbana el primer semestre de 2014:

- Recomendar al Ayuntamiento de Berrioplano que revise la contribución territorial aplicada al autor de la queja en 2014

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Galar

EXP. 14/634

En relación con la emisión de una providencia de apremio correspondiente al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, girado por la construcción de una nave, y con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la liquidación del mencionado tributo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 14/647

En relación con la emisión de una providencia de apremio referente a la liquidación de la contribución urbana de 2012 y 2013, así como con la falta de resolución de un recurso de reposición:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Sakana

EXP. 14/700

En relación con la tasa por el servicio de recogida de basura que se aplica a los apartamentos rurales de que es titular la promotora de la queja:

- Recomendar a la Mancomunidad que, en relación con los cinco apartamentos rurales de titularidad de la autora de la queja, aplique una única tasa por el servicio de recogida de residuos (conforme a la ordenanza vigente, la de casa rural).

Aceptada.

A la Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de la Ribera Alta de Navarra

EXP. 14/714

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de información sobre el criterio utilizado en la liquidación y cobro de la tasa de basura:

- Recomendar a la Mancomunidad que, sin más dilación, conteste expresamente a la solicitud de información que presentó el autor de la queja.
- Recomendar a dicha Mancomunidad que deje sin efecto la liquidación de la tasa de basura girada en el primer semestre de 2014 referente a un

inmueble ubicado en Marcilla, sin perjuicio de aplicar la que corresponda al lugar de desarrollo de la actividad económica.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 14/716

En relación con las diferentes tasas aplicadas a los vecinos de la localidad, en concepto de abastecimiento y saneamiento de aguas, por considerarlas discriminatorias:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en línea con su voluntad expresada de que el trato fiscal a los vecinos del Valle de Esteribar por el abastecimiento y saneamiento de agua sea igual para todos, en atención al consumo real, adopte las medidas necesarias para que se alcance, lo antes posible y en un plazo razonable, fijado de antemano y conocido por todos, tal situación de igualdad entre todos.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 14/834

En relación con la facturación realizada con respecto a un negocio de peluquería de su propiedad:

- Recomendar a la Mancomunidad que deje sin efecto la regularización de la facturación, correspondiente al servicio de recogida de residuos, emitida durante 2012, 2013 y parte del 2014, en relación con el local aludido en la queja, y que aplique los efectos de la revisión efectuada a partir de la fecha en que se produjo la misma.

Aceptada.

6.2.13. Industria

Al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo

EXP. 14/624

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado hace más de seis meses sobre la inscripción de una carnicería en el catálogo de industrias agrarias no registrables:

- Recordar al Departamento que todo ciudadano que se dirige por escrito a una Administración pública y solicita una determinada actuación de ésta, tiene derecho a que se le conteste por la misma vía en el plazo máximo establecido para la resolución de cada procedimiento administrativo, con independencia de cuál haya de ser el sentido de la respuesta.

Aceptada.

EXP. 14/660

En relación con una sanción que le impuso al promotor de la queja el Departamento en materia de seguridad industrial:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, por no existir una conducta elusiva de los controles metrológicos previstos en la legislación vigente.

No aceptada.

6.2.14. Justicia

Al Colegio de Abogados de Pamplona

EXP. 14/599M

En relación con la disconformidad por parte de la promotora de la queja con determinados fallos judiciales, así como con la cantidad que debe satisfacer en concepto de honorarios de abogados y procuradores, tras haber sido condenada en costas:

- Sugerir al Colegio que estudie, si es posible, algún tipo de solución que ayude a la promotora de la queja a hacer frente a su problema para satisfacer los gastos, ante el hecho de que no dispondría de las cuantías requeridas.

No aceptada.

6.2.15. Medio ambiente

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 14/1

En relación con una sanción a una empresa por dos infracciones a la Ley Foral de Intervención para la Protección Ambiental, con una multa de 120.000 euros y la clausura temporal total de todas las instalaciones hasta su completa legalización, por un período no superior a dos años, así como en relación con la medida cautelar de clausura de las instalaciones no contempladas en la autorización ambiental integrada en vigor:

- Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que autorice de forma inmediata, con las condiciones que proceda, la apertura y el funcionamiento en la empresa a que se refiere la queja de todas aquellas actividades de la misma para las que disponga de las autorizaciones pertinentes, en particular de la autorización ambiental integrada.

No aceptada.

EXP. 14/351

En relación con la imposición de una sanción por la comisión de una infracción grave del artículo 88.6 de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca:

- Recomendar al Departamento que, por el procedimiento administrativo que considere oportuno, revoque o, subsidiariamente, minore, la sanción impuesta al autor de la queja por cazar sin permiso del titular del coto, por considerarse excesiva la sanción en relación con las circunstancias de este caso particular.

No aceptada.

EXP. 14/738

En relación con una Orden Foral que autoriza la suelta de faisán común en los acotados de caza de Navarra y con la falta de contestación a una denuncia presentada por la asociación promotora de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar los recursos, solicitudes o denuncias que le presenten, y de notificar las decisiones adoptadas, en los plazos legalmente previstos.

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y al Ayuntamiento de Abárzuza

EXP. 13/711

En relación con las molestias ocasionadas por el funcionamiento de un obrador de pan, debido a los humos, olor y ruido generados:

- Recordar al Ayuntamiento de Abárzuza y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, su deber legal de inspeccionar y, en su caso, adoptar medidas correctoras respecto de la actividad a que se refiere la queja, a fin de procurar poner fin a la situación denunciada en la misma.

No aceptada.

Al Departamento de Fomento y al Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local

EXP. 14/388

En relación con la inadmisión de un recurso de reposición por extemporáneo:

- Recomendar al Departamento de Fomento que proceda a la admisión del recurso de reposición interpuesto por la promotora de la queja y dos personas más contra el Decreto Foral 29/2013, de 8 de mayo, por el que se declaran de interés general las obras previstas en el Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Valorización de combustibles alternativos en una fábrica de Olazagutía, por haberse presentado dicho recurso dentro del plazo legal establecido de un mes desde la publicación del Decreto Foral en el Boletín Oficial de Navarra, debiendo resolver, lo antes posible, dicho recurso en la forma que proceda conforme a Derecho.
- Recordar al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local su deber legal de tramitar con celeridad el recurso de reposición a que se refiere la queja, a fin de que sea resuelto a la mayor brevedad posible por el Gobierno de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 14/356

En relación con las molestias causadas por los ruidos y vibraciones procedentes de una fábrica situada en las inmediaciones a su domicilio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, sin perjuicio de la colaboración con el Servicio de Calidad Ambiental del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, agilice lo antes posible la medición de los ruidos o vibraciones que emite la empresa a que se refiere la queja y, en el caso de que estos ruidos o vibraciones superen los umbrales establecidos por la legislación foral, ordene las medidas

administrativas necesarias para garantizar de modo eficaz el derecho de los vecinos afectados a la intimidad personal y familiar en sus domicilios.

Aceptada.

EXP. 14/711

En relación con los excesivos ruidos que sufren los promotores de la queja desde hace años, durante las fiestas de Mutilva, ocasionados por la denominada “carpa joven”, actividad autorizada por el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar eficazmente para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos a la paz y el descanso en sus domicilios frente a ruidos y molestias indebidas.
- Recomendar al Ayuntamiento que, de autorizarse nuevamente la instalación de la denominada “carpa joven”, la misma se ubique en otro lugar del municipio, a suficiente distancia de los domicilios particulares.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/657

En relación con las molestias causadas por la actividad de varios cuartos de cuadrilla:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los denominados “cuartos de cuadrilla”, referentes a las condiciones de insonorización de los locales y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considere oportuno tomar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos.

Aceptada.

EXP. 13/817

En relación con la contaminación con azufre en polvo de varias calles de Pamplona:

- Recomendar al Ayuntamiento que extreme su celo al objeto de que el uso de azufre en polvo en las vías públicas no lesione el derecho de las personas a su salud individual y a la salud pública (salubridad pública), implementando para ello, cuando sea necesario, nuevas medidas de control, y sugerirle que imparta información ciudadana sobre la toxicidad de ese producto para las personas y animales, y sobre su ineficacia para el fin pretendido.

Aceptada.

EXP. 14/312

En relación con el traspaso de dos licencias de apertura y la falta de entrega del expediente administrativo solicitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que no considere realizada la transmisión de la licencia de apertura correspondiente al local y que, por ello, garantice al autor de la queja el mantenimiento pacífico en su ejercicio mientras este no lleve a cabo, conforme a su voluntad, la transmisión a un tercero.

No aceptada.

EXP. 14/54

En relación con el ruido que soporta en su domicilio, procedente de un puesto ambulante:

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera al titular del puesto de venta de ambulante aludido en la queja el cese de las molestias derivadas de la

instalación de música en dicho puesto, con advertencia, para el caso de que persistan, de revocación de la licencia de establecimiento.

Aceptada.

EXP. 14/55

En relación con los ruidos y molestias que viene padeciendo, ocasionados por una bajera donde se reúnen jóvenes:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas efectivas que pongan fin a la situación de ruidos padecida por los vecinos del local al que se refiere la queja, como pudieran ser las encaminadas a la insonorización del mismo, y, de no ser atendidas, que valore la clausura dicho local hasta tanto no se corrijan las deficiencias.

Aceptada.

EXP. 14/312

En relación con al traspaso de dos licencias de apertura y a la falta de entrega del expediente administrativo solicitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que no considere realizada la transmisión de la licencia de apertura correspondiente al local y que, por ello, garantice al autor de la queja el mantenimiento pacífico en su ejercicio mientras este no lleve a cabo, conforme a su voluntad, su transmisión a un tercero.

No aceptada.

EXP. 14/410

En relación con la falta de aprobación de cuatro ordenanzas relativas a la protección del arbolado en diferentes zonas de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en el caso de aprobar las disposiciones generales o normas para la protección del arbolado y zonas verdes, a que

se refiere, se aprueben mediante la figura de ordenanzas municipales, a fin de dotarlas de valor normativo, tanto interna como externamente, de publicidad y de seguridad jurídica.

Pendiente de respuesta.

EXP. 14/549

En relación con la situación de la calle y plaza Navarrería de Pamplona:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas de control que considere necesarias en la zona para garantizar la obligación de los ciudadanos de respetar la tranquilidad y el descanso de los vecinos y, en particular, sus derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar, a la integridad física y a la inviolabilidad de sus domicilios.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

EXP. 13/761

En relación con las molestias causadas por la actividad de varios cuartos de cuadrilla:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en su ámbito domiciliario.
- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de introducir limitaciones respecto al funcionamiento de los denominados “cuartos de cuadrilla”, referentes a las condiciones de insonorización de los locales y al horario de utilización de los mismos, sin perjuicio de cuantas otras medidas concretas y efectivas considere oportuno tomar para garantizar los derechos constitucionales de los vecinos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 14/767

En relación con la caída de un árbol en la orilla del río Arga, junto a una finca de la titularidad de la promotora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte medidas o, en su defecto, las requiera a la Confederación Hidrográfica del Ebro, tendentes a la retirada con celeridad del tapón causado por la caída del árbol a que se refiere la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cendea de Iza

EXP. 14/552

En relación con la inactividad del Ayuntamiento para proceder al cierre de una actividad de carácter residencial, supuestamente ilegal, y situada en dicho municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte, sin más demora, las medidas necesarias para legalizar, en su caso, o clausurar la actividad, sin perjuicio de solicitar la colaboración de los Departamentos de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lerín

EXP. 14/902

En relación con el estado en que se encuentra una parcela colindante a la propiedad del promotor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la posibilidad de adoptar medidas adicionales a las ya adoptadas, para garantizar plenamente la seguridad,

salubridad y ornato público, en relación con la parcela cuyo estado ha motivado la queja.

Aceptada

Al Ayuntamiento de Ujué

EXP. 14/556

En relación con la acumulación de objetos en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que ordene a sus titulares la retirada de los objetos aludidos en la queja, ubicados en una calle de la localidad, y que, de no ser atendida la orden, proceda a la ejecución subsidiaria.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Funes

EXP. 14/730

En relación con la falta de medidas para evitar el acceso de menores al recorrido del encierro, en un acto celebrado con búfalos, bisontes y otros animales:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de no utilizar animales en festejos populares, salvo las dos excepciones que contempla la Ley Foral 7/1994, de 31 de mayo, de Protección de los Animales, que no se dan en este caso.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berrioplano

EXP. 14/424

En relación con la actuación seguida a raíz de una comunicación acerca del vertido de azufre utilizado en las vías urbanas como repelente o veneno para

animales, concretamente para perros, y por el desconocimiento de la normativa vigente:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con el uso de azufre en la vía pública como repelente para animales: a) valore la oportunidad de introducir una prohibición expresa en la correspondiente ordenanza municipal; b) incremente la vigilancia y las medidas de control sobre esta práctica, con especial atención a la zona o área a que se refiere la queja u otras en que se hayan podido detectar vertidos de esta naturaleza; y c) informe a los vecinos sobre la toxicidad de esta sustancia para las personas y los animales, y sobre su ineficacia para el fin pretendido.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de responder a las comunicaciones ciudadanas que pongan de manifiesto o denuncien presuntos hechos infractores, informando de las actuaciones seguidas y del resultado de las mismas, en el sentido que proceda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Noáin

EXP. 14/533

En relación con la supuesta ilegalidad de una explotación ganadera ubicada en el núcleo urbano de Otano y por las molestias que la misma causa:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la explotación ganadera que ha motivado la queja, vele por la observancia de la tramitación que se deriva de la disposición transitoria segunda del Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, comprobando que la actividad se ajusta a las exigencias que dimanen de la misma y, en su defecto, ejerciendo su potestad de restauración de la legalidad.
- Recomendar al Ayuntamiento que, asimismo, a la vista de las molestias generadas, establezca las medidas correctoras que procedan para que dicha actividad se ejecute de forma plenamente respetuosa con los

derechos de los vecinos y, en particular, que se requiera al titular sobre la no apertura o uso de la puerta de acceso a la calle San Salvador y sobre el esquilado de las ovejas en un lugar distinto, con las advertencias que correspondan en caso de nuevos incumplimientos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Abárzuza

EXP. 14/759

En relación con la inactividad del Ayuntamiento frente a sus requerimientos para que se cumpla íntegramente el contenido del proyecto de una sociedad gastronómica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de controlar el desarrollo de la actividad de sociedad gastronómica que ha suscitado la queja, velando para que, en todo caso, no se superen los niveles de ruido establecidos por la legislación vigente y en la licencia de actividad; y, en tal sentido, recomendarle que:
 - a) Analice expresamente lo denunciado en la queja acerca de que no se habrían ejecutado realmente las medidas sobre prevención del ruido y vibraciones contenidas en el expediente de la licencia de actividad.
 - b) Determine sobre la procedencia de medidas correctoras que eviten el exceso de ruido, de estarse produciendo tal exceso.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendavia

EXP. 14/873

En relación con la denegación del Ayuntamiento de una iniciativa popular para que no apoyase la construcción de un canal hidroeléctrico:

- Recomendar al Ayuntamiento que considere que la iniciativa popular a que se refiere la queja debe ir suscrita por, al menos, el 20 por 100 de los vecinos del municipio que gocen del derecho de sufragio activo en las elecciones municipales, procediendo a examinar si las firmas presentadas alcanzan dicho porcentaje referido al censo electoral.

No aceptada.

6.2.16. Memoria histórica

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/542

En relación con la exposición “Regimiento de Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España”, a celebrar en la Ciudadela:

- Sugerir al Ayuntamiento que, previas las actuaciones que considere más adecuadas, adopte las medidas necesarias para garantizar que, por parte de la organización de la exposición, y, en su caso, del titular del inmueble, se respeten en todo momento las previsiones de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil o la dictadura, de la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936, de la Ley Foral 24/2003, de 4 de abril, de Símbolos de Navarra, y de aquellas otras leyes que resulten de aplicación a este acto.

Aceptada.

Al Relator Especial de Naciones Unidas para la aplicación de la Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.

AO14/10

En relación con la visita a España del Relator Especial de la ONU para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas:

- En el ámbito de los derechos a la verdad y a la justicia, sugerir la creación de una Comisión de la Verdad, esto es, de un órgano público, de ámbito nacional o, en su caso, autonómico, al que extrajudicialmente pudieran dirigirse (sin prescripción de la acción) los familiares, y que investigara a instancia de parte los casos, recabando la documentación pertinente, y averiguara qué ocurrió en cada caso en su totalidad y dónde se encuentran los restos de las personas desaparecidas a que se refieran los accionates.
- En el ámbito de la reparación, insistir en la declaración, a todos los efectos jurídicos, de la nulidad de las sentencias de las condenas dictadas durante la dictadura.
- En el ámbito de la no repetición, sugerir la eliminación de símbolos de exaltación a la Guerra Civil o a la dictadura en lugares y calles, en la transformación de monumentos de gran envergadura en edificios de paz, en la supresión de nombres de personajes vinculados con la dictadura, o en la supresión de párrafos que todavía aparecen en libros de educación o de historia editados con posterioridad a 1978 (año de la aprobación de la Constitución vigente), donde se menciona al franquismo de un modo laudatorio o indebidamente justificado.

6.2.17. Obras públicas

Al Departamento de Fomento

EXP. 14/529

En relación con el deficiente protocolo de seguridad vial en el túnel de Belate:

- Recomendar al Departamento que valore tanto revisar el protocolo de seguridad vial actualmente existente en los túneles de Belate, como la posibilidad de colocar señales adicionales, que pudieran ser luminosas,

de mensajes variables, o aquellas que recuerden a los conductores la necesidad de mantener una separación mínima entre los vehículos, con el fin de reducir los riesgos de accidentes, en el caso de cierres de túneles.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Doneztebe-Santesteban

EXP. 14/607

En relación con el estado del camino que sube al caserío donde viven los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas que mejoren el estado del camino que conecta con la vivienda de los interesados, a fin de garantizar su transitabilidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

EXP. 14/615

En relación con los reductores de velocidad y bandas transversales de alerta instalados en dicha localidad:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en la instalación de reductores de velocidad y bandas trasversales de alerta de Orkoien, se observen las especificaciones técnicas que contiene la Orden Ministerial FOM/3053/2008.

Aceptada.

6.2.18. Protección de datos personales

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 14/416

En relación con la denegación de la solicitud del promotor de la queja de cancelación de sus antecedentes policiales:

- Recomendar al Departamento que proceda a la cancelación de los antecedentes policiales solicitada por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 14/694

En relación con la colocación de cámaras de seguridad en la zona de cocinas de un centro docente de Formación Profesional:

- Recomendar al Departamento que, si no existe, elabore un documento público de análisis y evaluación del sistema de videovigilancia del centro público docente al que se refiere la queja, en el que se estudie y justifique la proporcionalidad de esta medida, para que se evalúe si es necesaria, legítima, si no son más adecuadas otras medidas alternativas de vigilancia en lugar de esta, si es o puede ser abusiva o si recae sobre espacios comunes o lugares de intimidad del alumnado, para que, en su caso, incluso se descarte o, de mantenerse, se introduzcan las debidas medidas correctoras que salvaguarden el derecho a la intimidad personal de los alumnos del centro, todo ello de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Recomendar también al Departamento que, si tras la correspondiente evaluación a que se refiere el punto anterior, acerca de la retirada o mantenimiento del sistema de videovigilancia del centro de Formación Profesional, acuerda su mantenimiento, inspeccione si dicho sistema de videovigilancia cumple con los requisitos marcados por la Agencia Española de Protección de Datos en su Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, sobre tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras, y, en caso de no hacerlo, introduzca las oportunas medidas correctoras.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/678

En relación con la exposición del número personal secreto de la tarjeta bancaria del promotor de la queja durante el pago de una multa en el depósito municipal de vehículos de Pamplona:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de garantizar la confidencialidad de los datos bancarios de los ciudadanos en las gestiones de pago que se realicen en las diferentes oficinas municipales, adoptando las medidas precisas a tal fin.

Aceptada.

6.2.19. Responsabilidad patrimonial

Al Departamento de Políticas Sociales

EXP. 14/841

En relación con la inadmisión de una reclamación de responsabilidad patrimonial, derivada del funcionamiento del servicio prestado en una residencia:

- Recordar al Departamento el deber legal de indicar, en la notificación de los actos resolutorios, los recursos procedentes, el plazo y el órgano ante el que interponerlos.
- Sugerir al Departamento que analice la admisión a trámite de la reclamación de responsabilidad patrimonial de la interesada desde otras consideraciones jurídicas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

EXP. 13/579

En relación con el archivo de una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de mantener en adecuado estado de conservación las aceras de la localidad, a fin de procurar un correcto servicio a los ciudadanos y de garantizar el tránsito seguro por parte de los peatones.
- Recomendar al Ayuntamiento que, por parte de los servicios técnicos municipales, se inspeccione el estado de las calles de la localidad más transitadas y, de detectarse deficiencias o riesgos para la seguridad de los viandantes, sean reparadas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villafranca

EXP. 13/723

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por parte del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente, dentro del plazo de seis meses, los expedientes de responsabilidad patrimonial, procediendo a resolver el planteado por la promotora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/16

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta con motivo de una caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la caída en la vía pública alegada por la autora de la queja y con lesión derivada de la

misma, reconozca su responsabilidad patrimonial e indemnice a la interesada en la cuantía correspondiente.

No aceptada.

EXP. 14/831

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial, motivada por la alteración de un mural del que es autora:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la responsabilidad patrimonial por el deterioro del mural, abonando la cuantía que corresponda, y que permita a su autora restaurar la obra, a fin de proteger su derecho a la propiedad intelectual y su derecho fundamental a la creación artística.

No aceptada.

Al Concejo de Lizaso

EXP. 14/592

En relación con la falta de respuesta a una reclamación presentada por motivo de una caída en el bosque de Orgi:

- Recomendar al Concejo que resuelva la reclamación formulada por la autora de la queja e indemnice a esta por el daño sufrido como consecuencia de la caída que padeció en el bosque de Orgi, sin perjuicio de lo que proceda en el marco de la relación contractual con la empresa a la que se atribuyó la gestión del paraje.

No aceptada.

6.2.20. Sanidad

Al Departamento de Salud

EXP. 13/790

En relación con una deficiente atención prestada en un Centro Psicogeriátrico donde permanece ingresado:

- Recordar al Departamento de Salud el deber legal de proteger el derecho a la intimidad y a la privacidad de las personas usuarias del centro en las diferentes acciones de la vida cotidiana, y de que sea recogido en los protocolos de actuación y de intervención del personal profesional del centro.

Aceptada.

EXP. 14/303

En relación con las deficientes condiciones ambientales en que se encontraba el autor de la queja mientras estuvo ingresado en el Hospital Virgen del Camino, debido al humo provocado por personas fumadoras:

- Recomendar al Departamento que, sin perjuicio de lo adecuado de las medidas adoptadas para hacer valer la prohibición de fumar en el recinto del Complejo Hospitalario de Navarra, adopte o promueva medidas sancionadoras ante los incumplidores, especialmente en aquellos casos que puedan afectar a pacientes con una necesidad de atención cualificada.

Aceptada.

EXP. 14/329

En relación con la demora en la citación para una revisión oncológica:

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, cite al promotor de la queja con inmediatez para la consulta de revisión oncológica que precisa.

Aceptada.

EXP. 14/337

En relación con la demora en la práctica de una intervención y la dilación en facilitarle su historia clínica:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de espera de atención sanitaria fijados en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en asistencia especializada, y normas complementarias, así como de informar a los pacientes sobre las alternativas de atención, si tales plazos no pudieran cumplirse en el centro sanitario de que se trate, y de atender con inmediatez las reclamaciones que se presenten en tal caso de incumplimiento, adoptando todas las medidas que sean pertinentes a tal fin.
- Recordar al Departamento el deber legal de atender con celeridad las solicitudes de acceso a la historia clínica que le presenten los ciudadanos y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes.

Aceptada.

EXP. 14/447

En relación con la demora en la realización de un diagnóstico y la falta de explicaciones por la posposición de varias citas:

- Sugerir al Departamento que se tomen las medidas pertinentes para que situaciones como las acaecidas al autor de la queja no vuelvan a darse, y, en concreto, en el caso de averías de aparatos, que se estudien diferentes alternativas que puedan adoptarse, de tal forma que se cancele y posponga el menor número de citas posibles.

Aceptada.

EXP. 14/495

En relación con el error en el diagnóstico y en la actuación de diferentes profesionales médicos, en la retirada del DIU e infección posterior de las trompas y ovarios que padeció, que ha tenido como consecuencia la extirpación de estos órganos:

- Recomendar al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que, en relación con los hechos que han motivado la queja, incoe de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración pública y analice conceder una indemnización a la interesada.

No aceptada.

EXP. 14/535M

En relación con el diagnóstico genético preimplantacional (DGP):

- Sugerir al Departamento que valore positivamente la posibilidad de prestar a la pareja autora de la queja, a la mayor brevedad posible, la técnica de diagnóstico genético preimplantacional en el propio Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, o en su defecto, se autorice su derivación al centro IVI de Valencia, con mayor motivo, a la vista de la voluntad del Departamento de incorporar esta prestación en la cartera complementaria de servicios asistenciales de Navarra.

Aceptada.

EXP. 14/543

En relación con la demora en el inicio de un tratamiento rehabilitador que precisa como consecuencia de una intervención por cáncer:

- Recomendar al Departamento que, si no lo hecho ya, cite de manera inmediata al interesado para el inicio del tratamiento rehabilitador que precisa.

Aceptada.

EXP. 14/551

En relación con la demora en la cita para una resonancia magnética:

- Recomendar al Departamento que, si no lo hecho ya, cite de manera inmediata al autor de la queja para la práctica de la prueba

radiodiagnóstica que le ha sido indicada, al haberse superado el plazo legalmente establecido.

Aceptada.

EXP. 14/587

En relación con la falta de contestación a una reclamación presentada en el Servicio de Atención al Paciente relativa a una intervención quirúrgica:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, explique y motive expresamente a la promotora de la queja si finalmente va ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Plástica.

Aceptada.

EXP. 14/631

En relación con la deficiente calidad de la comida que ingirió la promotora de la queja en una clínica:

- Recomendar al Departamento que intensifique todas las actuaciones y acciones necesarias para garantizar a los pacientes ingresados en los centros hospitalarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se les proporcione aquellos alimentos que, conforme a criterios higiénico-sanitarios, sean adecuados a sus condiciones personales y al tipo de enfermedad que ha motivado su ingreso, y que respondan a una dieta cuantitativa y cualitativamente equilibrada, con la calidad necesaria.

Aceptada.

EXP. 14/686

En relación con la atención sanitaria dispensada al hijo de la promotora de la queja tras la rotura del tendón de la rodilla izquierda:

- Recordar al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con carácter general, el deber legal de los profesionales sanitarios de

facilitar a los pacientes y a sus familiares la necesaria información sanitaria y socioasistencial, con la antelación suficiente para que puedan tomar las decisiones más acertadas.

- Sugerir al Departamento y al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que, en el caso a que se refiere la queja, se impartan las instrucciones oportunas a los facultativos competentes para que estos proporcionen al paciente plena información sobre el proceso asistencial seguido cuando este se la recabe.

Aceptada.

EXP. 14/763

En relación con la atención médica que se le presta a la promotora de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar el plazo de atención de treinta días que, para las consultas de atención especializada, fija la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Atención Especializada.

Aceptada.

EXP. 14/901

En relación con la falta de contestación a la solicitud de la promotora de la queja para que se le explicaran los motivos por los que, tras realizarle un escáner, no fue citado su marido a consulta con un cirujano cardiaco:

- Recomendar al Departamento que incoe un expediente de responsabilidad patrimonial en relación con la atención sanitaria objeto de queja.

Pendiente de respuesta.

AO14/6

En relación con una información en la que se expone que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea pretende cobrar la asistencia sanitaria urgente de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular:

- Recomendar al Departamento que mantenga la aplicación del artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, en todos sus contenidos, lo que conlleva prestar la asistencia sanitaria pública y gratuita a las personas inmigrantes con residencia en Navarra que se encuentren en situación irregular, incluso a las llegadas a partir del 1 de abril de 2012 y que fijen su residencia en Navarra, en la línea de lo establecido en Navarra por la Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo.

Pendiente de respuesta.

6.2.21. Seguridad ciudadana

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

EXP. 14/339

En relación con las trabas encontradas por varias asociaciones cannábicas para inscribirse en el registro de asociaciones dependiente de dicho Departamento.

- Recordar al Departamento su deber legal de practicar la inscripción de las asociaciones que así lo soliciten, sin más condicionantes formales que los establecidos en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, y sin que se mezclen aspectos de control con aspectos recomendación en el mismo trámite.

Aceptada.

EXP. 14/467

En relación con el trato recibido por parte de un agente de la Policía Foral en un Juzgado de Instrucción:

- Recordar el deber legal de los miembros de los cuerpos de Policía de Navarra de cumplir sus funciones observando en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, a quienes deben procurar auxiliar y proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de sus intervenciones.

Aceptada.

EXP. 14/499

En relación con las condiciones desventajosas que padecen los salones de juego en la explotación del juego de la ruleta, en comparación con los bingos:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que no se produzca la situación denunciada en la queja, en cuya virtud, por efecto de la intervención de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con la explotación del juego de la ruleta, los salones de juego cuentan con condiciones más desventajosas respecto a los bingos o susceptibles de ser percibidas así por parte de los jugadores-clientes.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/353

En relación con la supuesta indefensión en que se encontraba una persona indigente en la calle, ante la falta de actuación de la policía:

- Sugerir al Ayuntamiento que elabore un protocolo con el fin de que la policía municipal pueda dar una respuesta rápida de orientación o de derivación a los ciudadanos que se encuentren en las calles de la ciudad, con o sin documentación, en unas condiciones deficientes de salud física,

mental o de cualquier otra índole, que les imposibiliten acudir por sí solos, a los recursos sociales competentes o los que correspondan, al objeto de impedir que puedan quedar desamparados en la calles de la ciudad.

Aceptada.

EXP. 14/478

En relación con la falta de atención y amenaza verbal de un agente municipal:

- Recordar con carácter general, sin prejuzgar el asunto, al Ayuntamiento de Pamplona el deber legal de que la Policía Municipal cumpla sus funciones con arreglo a los principios básicos que relaciona el artículo 4 de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra, entre los que figura el de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos.

Aceptada.

EXP. 14/737

En relación con la autorización a los promotores de la queja de la instalación de una barra de bar en la calle durante las fiestas de San Fermín Txikito:

- Sugerir al Ayuntamiento que autorice la instalación de la barra-bar solicitada por la Asociación de Vecinos Alde Zaharra, sin perjuicio de las condiciones o limitaciones que, proporcionadamente, se establezcan.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

EXP. 13/814

En relación con la omisión por parte de un agente de la Policía Municipal de Tafalla del deber de participación en las tareas de auxilio al ciudadano:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de que la Policía Municipal cumpla sus funciones con arreglo a los principios básicos que relaciona el

artículo 4 de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo, de las Policías de Navarra, entre los que figura el de actuar con imparcialidad y sin discriminación alguna (apartado b) y el de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos (apartado h).

Aceptada.

6.2.22. Servicios públicos

Al Departamento de Fomento

EXP. 14/308M

En relación con el elevado coste del servicio de autopista AP-15, correspondiente al tramo Pamplona-Muruarte de Reta:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con AUDENASA, estudie algún tipo de medida en relación con el uso parcial del tramo de la AP-7 Pamplona-Muruarte de Reta, de forma que, en todo lo posible, se procure la máxima equidistribución del coste del servicio y que los usuarios de dicha tramo no se vean más gravados que el resto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 14/10

En relación con el servicio prestado en la estación de autobuses de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con el servicio prestado en la estación de autobuses de Pamplona y con las peculiaridades de la prestación en determinados días señalados, se extremen las medidas para garantizar el conocimiento por parte de los potenciales usuarios del servicio (información en la página web correspondiente, reseña en prensa, carteles en la propia estación, etcétera).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 14/355My J14/14

En relación con el servicio de transporte urbano que conecta el núcleo urbano de Tudela con el Hospital Reina Sofía:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore restaurar la intensidad (días, horario de cobertura, frecuencia, etcétera) del servicio de transporte que conecta el núcleo de la localidad con el Hospital Reina Sofía, en los términos en que tal servicio se utilizaba por trabajadores y restantes ciudadanos hasta el 31 de diciembre de 2013.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Ultzama y al Concejo de Larraintzar

EXP. 14/451

En relación con la negativa del Concejo al abastecimiento de aguas de un proyecto de instalación turística:

- Recomendar al Concejo de Larraintzar que autorice la acometida de agua referida en la queja, con vistas a facilitar la instalación de la actividad turística proyectada.
- Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Ultzama que, por virtud de su titularidad sobre la competencia de suministro de agua, de persistir la negativa, adopte las medidas que sean necesarias para facilitar la instalación turística.

Aceptada.

6.2.23. Tráfico

Al Departamento de Fomento

EXP. 14/680

En relación con una sanción impuesta al promotor de la queja:

- Sugerir al Departamento que deje sin efecto la sanción objeto de queja, a tenor de las circunstancias concurrentes en el caso.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/785

En relación con el hecho de vincular los datos personales con la matrícula reservada que, por razón de su cargo, porta su vehículo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de su derecho a formular quejas o sugerencias, derivado de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos.

Aceptada.

EXP. 14/317

En relación con la imposibilidad de obtener la tarjeta de residente o de actividad para estacionar en la zona naranja de Pamplona:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore establecer alguna medida destinada a usuarios de la zona de estacionamiento limitado o restringida por razón de su actividad laboral por cuenta ajena (tarjeta especial, abonos mensuales o anuales, etcétera).

Aceptada.

EXP. 14/367

En relación con una desproporción en la imposición de sanciones por estacionamiento en la zona azul:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en virtud del principio de proporcionalidad que inspira el Derecho sancionador, minore la cuantía de la multa establecida para los estacionamientos sin tique en la zona de estacionamiento limitado, y, en su caso, para las infracciones concordantes o afines (como el estacionamiento por espacio superior al autorizado o no colocar visible el tique u otras posibles).
- Recomendar al Ayuntamiento que, para los casos de infracciones por estacionamiento en la zona limitada, restrinja la retirada de vehículos por la grúa municipal a supuestos en que concurren circunstancias infractoras excepcionales o muy cualificadas, o en que el obligado no cumpla su deber de retirada, motivándolo en todo caso en el expediente que se tramite.

No aceptada.

EXP. 14/470

En relación con la retirada de la vía pública, de madrugada, de seis vehículos del promotor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada de los vehículos a que se refiere la queja, y que restituya al interesado las cantidades satisfechas en concepto de tasas municipales aplicadas y le abone el coste servicio de grúa que se vio obligado a contratar para recuperar tales vehículos del depósito municipal.

Aceptada.

EXP. 14/609

En relación con una denuncia en materia de tráfico interpuesta al hijo de la promotora de la queja, por estacionar en una zona reservada a vehículos que transportan minusválidos, a pesar de que ella posee la tarjeta de estacionamiento para discapacitados, y que en ese momento le estaba transportando:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento generalizado a los artículos 138.1 y 113.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y al artículo 15 del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, referentes a la motivación y resolución de todas las cuestiones suscitadas en el procedimiento.
- Recomendar al Ayuntamiento que revoque y deje sin efecto la sanción objeto de queja.

Aceptada.

EXP. 14/649

En relación con un procedimiento sancionador en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que considere leve la infracción cometida por el autor de la queja, procediendo, en consecuencia, a devolverle el importe correspondiente a la calificación de la sanción como grave, y que le reintegre los gastos ocasionados por la retirada de su vehículo por la grúa.

No aceptada.

EXP. 14/725

En relación con la multa impuesta al promotor de la queja, por estacionar en una zona destinada a residentes (zona verde):

- Recomendar al Ayuntamiento la devolución del importe abonado por el promotor de la queja en concepto de tasa por la retirada de su vehículo.

No aceptada.

EXP. 14/734

En relación con una sanción en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que anule el expediente sancionador y proceda a la devolución del importe abonado por la promotora de la queja en concepto de tasa por la retirada de un vehículo.

No aceptada.

EXP. 14/756

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado como consecuencia de la comisión de una presunta infracción en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al promotor de la queja, tanto por no ser el autor de la infracción sancionada, como por haberse resuelto el recurso de reposición formulado por este contra la sanción sin ninguna motivación ni análisis, lejos de lo que disponen los artículos 54.1 b) y 113.3 de la Ley 30/1992, de 30 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

No aceptada

EXP. 14/779

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico y al trato recibido en el depósito municipal de vehículos de Pamplona:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar a los ciudadanos con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, y de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo objeto de queja, y que devuelva la cantidad recaudada en tal concepto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Cizur Mayor

EXP. 13/813

En relación con una denuncia por salir con su vehículo desde su vivienda a la calle:

- Recomendar al Ayuntamiento que anule el expediente sancionador incoado a la autora de la queja por infracción de la normativa sobre tráfico, al no apreciar que exista causa que justifique dicho expediente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 14/394

En relación con el estacionamiento de personas con discapacidad en la zona de estacionamiento restringido de Tudela:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie si el número de plazas reservadas para personas con movilidad reducida (vehículos con tarjeta de estacionamiento de este tipo) y su distribución son suficientes y, en caso contrario, incrementar tales plazas reservadas.
- Recomendar al Ayuntamiento que, adicionalmente a lo anterior, establezca una medida de acción positiva dirigida a personas con movilidad reducida, consistente en permitir el estacionamiento de sus vehículos en la zona restringida de Tudela sin los condicionantes de límite de tiempo y pago de precio establecidos con carácter general.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés

EXP. 14/640

En relación con la disconformidad de la promotora de la queja con una sanción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta a la autora de la queja, devolviendo la cantidad correspondiente, de haber sido ya recaudada.

No aceptada.

6.2.24. Urbanismo

Al Departamento de Fomento

EXP. 13/779

En relación con por la demora en la tramitación y resolución de un recurso de alzada presentado frente a la Orden Foral 17/2012, de 18 de julio, del Consejero de Fomento, por la que se aprueba definitivamente el expediente de modificación del Plan General de Ordenación Urbana y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del casco antiguo de Estella/Lizarra, en el Paseo calle Norte:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver expresamente y notificar en plazo los recursos de alzada que los ciudadanos le formulen.
- Recomendar al Departamento que conteste el recurso de alzada interpuesto frente a la Orden Foral 17/2012, de 18 de julio, del Consejero de Fomento, por la que se aprueba definitivamente el expediente de modificación del Plan General de Ordenación Urbana y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del casco antiguo de Estella/Lizarra, en el Paseo calle Norte.
- Recomendar al Departamento que proceda a la revisión de oficio de la Orden Foral 17/2012, de 18 de julio, del Consejero de Fomento, por la que se aprueba definitivamente el expediente de modificación del Plan General de Ordenación Urbana y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del casco antiguo de Estella/Lizarra, en el Paseo calle Norte.

Aceptada.

EXP. 14/695

En relación con la disconformidad con una resolución del Director General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda, que ordena la demolición de una caseta que ya existía cuando se adquirió una determinada parcela:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la orden de demolición objeto de queja, en lo relativo a la caseta preexistente, construida en el año 2004, al haber prescrito la acción de restauración de la legalidad por tratarse de un suelo no urbanizable de preservación y no de protección.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

EXP. 14/536

En relación con la inactividad por parte del Ayuntamiento para requerir a los propietarios de unas viviendas la eliminación total de los tejados y cerramientos colocados y una cerámica:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar de forma preferente y urgente con el Defensor del Pueblo de Navarra en los plazos establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte cuanto antes tanto las medidas de protección de la legalidad urbanística que haya podido ser vulnerada, como las medidas que hagan cumplir a los propietarios responsables sus deberes legales de mantener su propiedad en el edificio a que se refiere la queja en las exigibles condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra

EXP. 14/403

En relación con la modificación de una reparcelación de una unidad de ejecución del Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarra:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar de forma preferente y urgente con el Defensor del Pueblo de Navarra en los plazos establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Declarar a la Alcaldía, en cuanto máxima representante del Ayuntamiento, como no colaboradora con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, haciéndolo público en la página web de la institución y destacando tal calificación de forma expresa en el informe anual correspondiente a 2014 que se expondrá ante el Parlamento de Navarra, sin perjuicio de otras vías de publicación que se consideren pertinentes.
- Recomendar al Ayuntamiento que solicite de forma urgente un informe jurídico y un informe pericial a terceros asesores expertos en la materia de la gestión urbanística, para que analicen los hechos denunciados en esta queja, realicen las mediciones oportunas y, de ser comprobados tales hechos ya de una forma más fehaciente en los términos de la queja o en otros que demuestren su irregularidad, proceda de oficio y también de forma urgente a la modificación del Proyecto de Reparcelación, para adaptarlo a los mandatos exigidos por la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de ordenación del territorio y urbanismo, y al Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarra, tanto en beneficio de los intereses públicos y generales como de los intereses de los particulares perjudicados.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Bera

EXP. 14/726

En relación con la futura instalación de un velatorio/tanatorio en la bajera de un edificio de viviendas:

- Sugerir al Ayuntamiento de Bera que modifique su Plan General Municipal o que apruebe 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 Bera 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.
- Sugerir al Departamento de Salud que promueva una modificación del Decreto Foral 297/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de Navarra, para que en el mismo se establezca que los tanatorios y velatorios se han de situar en edificios aislados o independientes de los residenciales.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxauri

EXP. 14/399

En relación con la falta de información acerca de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento con respecto al cerramiento de la parcela colindante a su propiedad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver y notificar expresamente las solicitudes de los ciudadanos, y recomendarle que

proceda, si no lo ha hecho ya, a dar respuesta concreta al autor de la queja en el plazo más breve posible, comunicándole lo resuelto en relación con la solicitud de informe (mediciones) del mes de mayo de 2013.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Isaba

EXP. 14/532

En relación con el incumplimiento por el Ayuntamiento de su deber de iniciar y resolver los procedimientos para garantizar la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden infringido en la urbanización de las casas del Canal, donde quedó abierta una zanja desde hace años, sin que se haya justificado la existencia de licencia que derive de algún expediente autorizado por el Ayuntamiento y donde se aprecia peligro para personas, animales y vehículos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar de forma preferente y urgente con el Defensor del Pueblo de Navarra en los plazos establecidos en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Declarar a la Alcaldía, en cuanto máxima representante del Ayuntamiento, como no colaboradora con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, haciéndolo público en la página web de la institución y destacando tal calificación de forma expresa en el informe anual correspondiente a 2014 que se expondrá ante el Parlamento de Navarra, sin perjuicio de otras vías de publicación que se consideren pertinentes.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de ejecutar, de forma urgente e inmediata, la Resolución 7630/2010, de 6 de septiembre, del Tribunal Administrativo de Navarra, y, en consecuencia con su parte resolutive, iniciar y resolver los procedimientos que sean necesarios para garantizar la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden

urbanístico infringido en la urbanización de las Casas del Canal del término municipal de Isaba, adoptando las medidas precisas para garantizar la seguridad de personas, animales y vehículos.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Legarda

EXP. 13/770

En relación con la situación de una valla metálica en una franja de terreno:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de oficio, compruebe que la instalación de la valla metálica es legalizable por ser compatible con las determinaciones del planeamiento urbanístico, y de ser así, exija a los propietarios responsables de su instalación que soliciten y obtengan la preceptiva licencia urbanística, o, en caso contrario, ordene su retirada.

Aceptada.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas de limpieza en relación con el espacio de terreno a que se refiere la queja, incluida, si fuera preciso, la ejecución de la orden de desbroce emitida.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Lizoáin

EXP. 14/773

En relación con la denegación que se le había hecho al promotor de la queja de una información relativa a la concesión de licencias urbanísticas de viviendas incluidas en la misma promoción que la suya:

- Recomendar al Ayuntamiento que proporcione al autor de la queja la información urbanística solicitada, sin perjuicio de proteger mediante su borrado aquellos concretos datos personales que puedan constar en los expedientes, y sin considerar como tales datos personales el nombre y

apellidos de los solicitantes de las licencias, ni los datos relacionados con las obras solicitadas objeto de licencia urbanística.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Mendigorria

EXP. 13/824

En relación con recurso de alzada interpuesto frente a la una Resolución del Director General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda, por la que se archiva la denuncia formulada por las actuaciones realizadas en un establecimiento del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con las cuestiones suscitadas en la queja, relativas a la construcción de un embarcadero y de un bar-terraza, que pueden carecer de las autorizaciones correspondientes a su ubicación en suelo no urbanizable e inundable, entre ellas, de ser necesarias, la de la Confederación Hidrográfica del Ebro, determine si procede la adopción de medidas de la restauración de la legalidad urbanística o, en su caso, de aguas (poniéndolo en este último caso en conocimiento del organismo de cuenca), comunicando su decisión y los motivos al promotor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ollo

EXP. 14/349

En relación con la falta de recepción de las obras de urbanización de unas parcelas del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera a la empresa promotora de las cuatro viviendas bifamiliares de Senosiáin a que se refiere la queja, la conclusión de las obras de urbanización lo antes posible, así como que efectúe, antes del ofrecimiento de su entrega, la inspección técnica que

asegure que están realizadas todas las obras en las debidas condiciones para su uso y funcionamiento que exigen el planeamiento, el proyecto de urbanización y la licencia municipal de obras, y solo entonces proceder a la recepción de la urbanización por el Ayuntamiento. Entre tanto, se recomienda que el Ayuntamiento exija a la empresa promotora que tal urbanización esté en las debidas condiciones de seguridad y servicio básico a las viviendas a las que sirve, para evitar accidentes y deficiencias que lesionen o perjudiquen a los vecinos.

- Recomendar al Ayuntamiento que requiera a la citada empresa promotora de la urbanización el equivalente metálico del 10% del aprovechamiento urbanístico correspondiente a la construcción de las cuatro viviendas bifamiliares, en concepto de cesión obligatoria y gratuita que la ley exige en beneficio del municipio.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte todas las medidas precisas para que la vía pecuaria existente no quede ocupada y se garantice la continuidad de su trazado y la idoneidad del itinerario a través de la urbanización del concejo.

No aceptada.

EXP. 14/563

En relación con las dificultades que está teniendo la promotora de la queja para el acceso a la documentación donde se contiene la licencia de autorización de obras para la realización de unas ventanas en una parcela medianil con su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la autora de la queja el acceso a la información solicitada en las instancias presentadas, referida a la concesión de la licencia de obras a un vecino suyo, por tener la solicitante reconocido el derecho legal de acceso a dicha información urbanística.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/666

En relación con la deficiente situación urbanística en la que se encuentra el barrio de La Milagrosa:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe con la mejora del barrio de La Milagrosa, especialmente en cuanto a la creación o mantenimiento de zonas ajardinadas, zonas con sombras de arbolado u otros materiales, plantación de arbolado (incluso en calles y espacios en que sea posible técnicamente), jardineras, mantenimiento del buen estado de las aceras, instalación de bancos de madera, etcétera, para disfrute de los vecinos de este barrio de deficiente diseño urbanístico y urbanización en sus orígenes.

Aceptada.

EXP. 14/36 y 14/37

En relación con la licencia de obra exigida para la instalación de un ascensor en el edificio en el que residen los promotores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para que el edificio al que se refieren las quejas cuente con el número de dos ascensores que se deriva de la aplicación del artículo 4.7 del Anexo II del Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra, modificado por el Decreto Foral 5/2006, de 16 de enero.
- Recomendar al Ayuntamiento que diseñe una respuesta específica y razonable que permita atender las necesidades particulares que plantean las autoras de las quejas, de forma que se garantice el acceso de estas personas y de otras que puedan padecer limitaciones o discapacidades físicas a sus viviendas en condiciones de seguridad y de la forma más

autónoma y natural posible, mientras duren las obras que afectan a los ascensores del edificio al que se refieren las quejas.

No aceptada.

EXP. 14/413

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante una denuncia de una infracción urbanística, y al agravio comparativo que ello suponía hacia la persona promotora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de pronunciarse acerca de esta denuncia, respondiendo al promotor de la queja expresamente e informándole de la decisión adoptada sobre la misma.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con lo denunciado, ejerza eficazmente sus potestades de inspección y, en su caso, restauración de la legalidad urbanística, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 197 y siguientes de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina

EXP. 14/379

En relación con la situación de ruina de un inmueble y con las solicitudes formuladas a este respecto:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte urgentemente, por razones de peligro, las medidas necesarias para que se garanticen la estabilidad del edificio de la calle Mayor 98, la seguridad de los edificios colindantes, evitando daños a los mismos, y la integridad tanto de quienes moran en los edificios colindantes como de los viandantes, debiendo imponer a los propietarios la realización de obras y pudiendo proceder, en caso de incumplimiento del plazo establecido, a su realización subsidiaria por el Ayuntamiento.

- Recomendar al Ayuntamiento que valore en profundidad, conforme al artículo 196 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de ordenación del territorio y urbanismo, la pertinencia de la declaración del estado ruinoso del inmueble por presentar un agotamiento generalizado de sus elementos estructurales o fundamentales.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver la solicitud presentada por las promotoras de la queja respecto del estado del inmueble de la calle Mayor 98, así como de tenerlas por interesadas en todo lo relacionado con esta cuestión.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

EXP. 14/554

En relación con la falta de contestación a su solicitud de licencia para efectuar obras de conservación y mantenimiento de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que declare expresamente la caducidad del procedimiento de declaración de fuera de ordenación iniciado por Resolución, en relación con la vivienda del autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que otorgue o declare la obtención de la licencia urbanística solicitada por el autor de la queja, para ejecutar obras en la citada vivienda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Viana y a la Mancomunidad de Montejurra

EXP. 13/772

En relación con el otorgamiento de una licencia de obras para txoko en una bajera ubicada debajo de su vivienda, a la falta de adecuación de las condiciones de la misma para tal fin (salida de humos e insonorización, en

particular), y al silencio administrativo y la falta de medidas correctoras ante sus denuncias de la situación y de la actuación de la aparejadora responsable:

- Recordar a la Mancomunidad de Montejurra (O.R.V.E. de Tierra Estella) el deber legal de resolver sobre las denuncias que presenten los ciudadanos, incluida la formulada por la autora de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento de Viana que, en relación con el merendero familiar-txoko a que se refiere la queja, inspeccione lo relativo a la salida o eliminación de humos, adoptando, si fuera preciso, la medida correctora que corresponda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berbinzana

EXP. 14/426

En relación con la falta de respuesta a las solicitudes de información del promotor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de información urbanística que presenten los ciudadanos dentro del plazo máximo de dos meses fijado por la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la obra en ejecución a que se refiere el autor de la queja, dé a este acceso a la información solicitada (copia o certificación de la licencia urbanística y de los informes que puedan existir en el expediente respecto a la obra).

Aceptada.

6.2.25. Vivienda

Al Departamento de Fomento

EXP. 13/707M

En relación con las dificultades que la persona promotora de la queja estaba teniendo para acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler con opción de compra:

- Sugerir al Departamento que realice, bien directamente, bien a través de la sociedad pública Nasuvinsa, las gestiones oportunas que permitan lo antes posible la adjudicación de una vivienda protegida en régimen de alquiler (u otra modalidad que satisfaga su necesidad de vivienda) a la promotora de la queja dadas sus circunstancias singulares de víctima de violencia de género y de tener a su cargo un niño de diez años de edad, y de que próximamente deberá abandonar el domicilio donde reside en cumplimiento de una resolución judicial.

No aceptada.

EXP. 13/776

En relación con la compra a Nasuvinsa de una vivienda protegida y de los desperfectos hallados en ella:

- Recomendar al Departamento de Fomento (y a su través, a la sociedad pública Nasuvinsa, dependiente del mismo) que, en relación con la compraventa de la vivienda aludida en la queja, atienda la reclamación de desperfectos formulada por la interesada y, en consecuencia, proceda a su reparación.

Aceptada.

EXP. 13/783

En relación con la denegación de una subvención de arrendamiento de vivienda protegida por no alcanzar los ingresos mínimos de 3.000 euros:

- Recomendar al Departamento que otorgue al autor de la queja, solicitante de una subvención al arrendamiento de una vivienda protegida, dicha ayuda económica por tratarse de una persona en situación vulnerable y desfavorecida social y económicamente, con el fin de que pueda ejercer

su derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada que le garantiza la Constitución. Para ello, se sugiere que, obviando interpretaciones rígidas, se tengan en cuenta en este caso las cantidades legalmente donadas en los años 2011 y 2012 al interesado como ingresos indicadores de su capacidad económica, de forma que le permitan tener acceso a las subvenciones de alquiler de vivienda de protección oficial.

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas que, en relación con la concesión de subvenciones para el alquiler de viviendas protegidas, corrijan las consecuencias de aplicar por sí sola la regla de cómputo de ingresos que determina el vigente artículo 7 del Decreto Foral 25/2011, de 28 de marzo, completándola o sustituyéndola por la referencia al indicador de la capacidad económica que acredite el solicitante.

Aceptada.

EXP. 13/816

En relación con un requerimiento injustificado de documentación para poder obtener la cédula de habitabilidad de una vivienda de su propiedad:

- Recomendar al Departamento que, reconociendo su responsabilidad patrimonial, indemnice a la autora de la queja por los daños ocasionados por el requerimiento indebido que se le dirigió tras su solicitud de la cédula de habitabilidad, abonándole los gastos en que incurrió para atenderlo.

Aceptada.

EXP. 14/34

En relación con las dificultades que tiene el promotor de la queja para obtener una vivienda de protección social acorde a sus ingresos, así como por la disconformidad con el trato que ha recibido del personal de Nasuvinsa:

- Recordar al Departamento y a Nasuvinsa, con carácter general, el deber legal de tratar con respeto y deferencia a los ciudadanos, facilitándoles la información que soliciten, así como el pleno ejercicio de sus derechos.

Aceptada.

EXP. 14/306

En relación con un procedimiento de adjudicación de vivienda protegida:

- Recordar al Departamento su deber legal de remitirse al documento de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas al objeto de realizar la oportuna comprobación del cumplimiento de los requisitos económicos de los adjudicatarios de vivienda protegida, mientras la Hacienda Tributaria de Navarra no haya realizado las oportunas revisiones.

Aceptada.

EXP. 14/328

En relación con la imposibilidad de acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler social:

- Sugerir al Departamento que posibilite la excepción del requisito de carecer de deudas con la Hacienda Tributaria de Navarra para el acceso a las ayudas económicas en materia de vivienda de alquiler social a aquellos deudores hipotecarios que se han quedado sin vivienda, sin perjuicio de extender esta exención a otros colectivos sociales necesitados de vivienda en régimen de alquiler social.

Aceptada.

EXP. 14/419

En relación con la falta de contestación a una solicitud de cédula de habitabilidad:

- Recomendar al Departamento que, de acuerdo con el artículo 1, apartado segundo, del Anexo I del precitado Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra, proceda a renovar, sin más dilación, la cédula de habitabilidad de la vivienda a la que se refiere la queja, adoptando para ello las medidas oportunas, entre ellas, la revocación de la denegación dispuesta.

Aceptada.

EXP. 14/443

En relación con el aumento del precio del alquiler de una vivienda del Gobierno de Navarra y la imposibilidad de asumirlo al encontrarse en situación de desempleo:

- Sugerir al Departamento que revise de nuevo la situación económica de esta unidad familiar y valore otorgarle la subvención para el alquiler de la vivienda que venía percibiendo hasta el mes de diciembre de 2013, vistas las actuales circunstancias de la unidad familiar, compuesta por cuatro personas, entre ellas dos menores de edad, y que próximamente el criterio por el que se le ha denegado la subvención va ser modificado.

No aceptada.

EXP. 14/496

En relación con la denegación de una subvención para el arrendamiento de una vivienda de protección oficial, por no encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con el Departamento de Políticas Sociales o el servicio social de base que le competa, tenga en consideración la situación de insolvencia económica de la unidad familiar de la promotora de la queja, y sin perjuicio de las ayudas de emergencia que se puedan conceder, establezca un plan de pago de las rentas

impagadas, y valore otorgar la subvención para el alquiler de la vivienda que le pudiera corresponder, vistas las actuales circunstancias de la unidad familiar, compuesta por seis personas, entre ellas tres menores de edad.

Aceptada.

EXP. 14/502

En relación con la sustracción y retirada por la empresa Nasuvinsa, sin su autorización, de todos los bienes del trastero del promotor de la queja, como consecuencia de las obras de rehabilitación llevadas a cabo en los trasteros y garajes del edificio:

- Sugerir al Departamento (Nasuvinsa) que, cuando deba realizar obras de rehabilitación en garajes y trasteros que pudieran afectar a bienes de los inquilinos, y observe que lo manifestado previamente por ellos no concuerda con los hechos posteriores, realice comprobaciones adicionales con el fin de cerciorarse acerca de la verdadera voluntad de los inquilinos.
- Recomendar a Departamento (Nasuvinsa) que, en el caso de la queja, ofrezca una indemnización compensatoria al inquilino, correspondiente a la pérdida de sus bienes.

No aceptada.

EXP. 14/590

En relación con la denegación de la autorización de la firma de un contrato de adquisición de vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que autorice la firma del contrato de adquisición de vivienda protegida al promotor de la queja.

No aceptada.

EXP. 14/611

En relación con la exigencia de la devolución de una subvención concedida al promotor de la queja para la compraventa de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, en relación con el reintegro de la subvención concedida al autor de la queja, minore la cuantía exigida, en lo correspondiente a los intereses de demora cargados sobre el importe principal.

Aceptada.

EXP. 14/618M

En relación con el incremento del precio del alquiler de la vivienda de protección oficial donde reside el hermano de la promotora de la queja, a pesar de tener menores ingresos económicos:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con el Departamento de Políticas Sociales o el servicio social de base que le compete, compruebe los actuales ingresos del hermano de la promotora de la queja y valore otorgarle la subvención para el alquiler de la vivienda que venía percibiendo hasta el mes de marzo de 2014.

No aceptada.

EXP. 14/633

En relación con la denegación de una cédula de habitabilidad:

- Recomendar al Departamento que otorgue la cédula de habitabilidad solicitada por la autora de la queja, al haberse obtenido por silencio administrativo positivo, y, en su defecto, que reconsidere la decisión adoptada y que valore la concesión conforme a las condiciones que exige el Anexo I del Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, al no tratarse de una vivienda nueva.

No aceptada.

EXP. 14/682

En relación con la denegación al promotor de la queja de su petición de que Nasuvinsa adapte la vivienda a su discapacidad física:

- Recomendar al Departamento (Nasuvinsa) que dé cumplimiento efectivo a las adaptaciones a las que se obligó en un documento de 2010 y a las que sean necesarias para adaptar de forma completa la vivienda a las necesidades derivadas de la discapacidad física del autor de la queja.

No aceptada.

EXP. 14/715

En relación con la denegación de una subvención para la adquisición de una vivienda protegida y la errónea información que se le había proporcionado sobre este asunto:

- Recordar al Departamento el deber legal de proporcionar a los ciudadanos que lo soliciten información clara, comprensible y suficiente, referente a los requisitos de acceso a las viviendas protegidas y a la obtención de subvenciones destinadas a la adquisición.
- Sugerir al Departamento que, en colaboración con la promotora de la vivienda a que se refiere la queja, propicie una solución consensuada con la interesada, que le permita disfrutar de una vivienda protegida en condiciones asumibles (acceso a otra vivienda en alquiler, cambio de régimen de la adquirida, etcétera).

Aceptada.

EXP. 14/720M

En relación con las dificultades que padece para acceder a una vivienda adecuada a las necesidades de su familia:

- Sugerir a Nasuvinsa que valore expresamente la posibilidad de transmitir al autor de la queja, mediante arrendamiento con opción de compra, la

vivienda que solicita, estimando que tal solución puede conciliar el derecho de los interesados y el interés general.

Aceptada.

EXP. 14/898M

En relación con el inicio del procedimiento de suspensión del derecho a la renta básica de emancipación:

- Sugerir al Departamento que archive las actuaciones tendentes al reintegro de la renta básica de emancipación percibida por el autor de la queja en 2011.

No aceptada.

EXP. 14/951

En relación con la denegación de la autorización de firma para acceder a una vivienda protegida adjudicada:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que, en el marco del proceso de adjudicación de vivienda protegida a que se refiere el autor de la queja, se recalculen la puntuación que a este corresponde, sin excluirle del proceso, con los efectos que de ello se deriven.

Aceptada.

AO14/11

En relación con el elevado número de desahucios de personas y familias por la imposibilidad de estas de hacer frente al pago de los recibos mensuales del alquiler social:

- Sugerir al Departamento que apruebe y ponga en marcha lo antes posible un régimen especial de ayudas al precio del alquiler a las personas y familias arrendatarias o que precisen de un piso en alquiler cuando estas

cuenten con escasos ingresos y tengan a su cargo uno o más menores de edad.

- Sugerir que estudie la articulación de una ayuda mensual al pago del precio del alquiler, abonada al propietario arrendador, durante dos años prorrogables a la vista de las circunstancias de la familia, en un porcentaje del 90% y con una cuantía máxima al mes de, por ejemplo, 400 euros (sin perjuicio de otra cifra que estime más acertada), para el caso de personas o familias cuyos ingresos mensuales sean inferiores a dos veces el salario mínimo interprofesional y tengan a su cargo un hijo menor de edad o una persona discapacitada o sometida a su guardia o custodia.

No aceptada.

J14/15

En relación con la conveniencia de modificar la normativa que disciplina el alquiler de viviendas protegidas y las subvenciones para su pago:

- Sugerir al Departamento que continúe impulsando medidas que contribuyan a garantizar el derecho constitucional al disfrute de una vivienda digna y adecuada por parte de los ciudadanos, y, en concreto, las que favorezcan el acceso o permanencia en alquileres protegidos, pudiendo ser tales medidas la minoración del precio de renta, la modificación de los umbrales de renta considerados a efectos de subvenciones públicas, la valoración actualizada de las circunstancias económicas de las unidades familiares, la valoración de las circunstancias específicas de los solicitantes, u otras medidas orientadas a la misma finalidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

EXP. 14/392M

En relación con la renta de alquiler que ha de abonar el promotor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore, siquiera transitoriamente, minorar el precio de renta cobrado por el alquiler de la vivienda en que reside la familia de la autora de la queja, de forma que la carga económica para la misma se mantenga en los mismos términos que los habidos hasta la última revisión anual.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona

EXP. 13/670

En relación con la situación de mala convivencia social que padece en su bloque de viviendas:

- Recomendar al Ayuntamiento que, lo antes posible, intensifique las medidas adoptadas y diseñe e implemente en lo necesario nuevas medidas y actuaciones, al objeto de restablecer y mantener una adecuada convivencia vecinal en los bloques de viviendas en donde vive la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 14/626

En relación con el requerimiento a la promotora de la queja del pago de desperfectos, rentas y gastos de comunidad adeudados, cursado con ocasión de la extinción de un contrato de alquiler de una vivienda de propiedad municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la reclamación de cantidad objeto de queja, en la parte referente a los desperfectos apreciados en la vivienda arrendada, por no haberse garantizado el principio de contradicción con los interesados en el momento y lugar oportunos.

No aceptada.

J14/2

En relación con el trato dispensado a la persona autora de la queja en las oficinas de Nasuvinsa por las personas que se ocupan de la gestión del censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Recordar a la unidad correspondiente de Nasuvinsa el deber legal de dispensar un trato correcto y esmerado a los ciudadanos usuarios del servicio prestado por dicha entidad pública, como ordenan las leyes que disciplinan el actuar de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos dependientes.

No aceptada.

CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

7.1 EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, dispone que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral establece 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, dispone que “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 falta de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra puede determinar la remisión de las actuaciones al Ministerio Fiscal, a efectos de valorar la posible concurrencia del delito tipificado en el artículo 502.2 del Código Penal. Este precepto dispone lo siguiente:

“1. Los que, habiendo sido requeridos en forma legal y bajo apercibimiento, dejaren de comparecer ante una Comisión de investigación de las Cortes Generales o de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma, serán castigados como reos del delito de desobediencia. Si el reo fuera autoridad o funcionario público, se le impondrá además la pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

2. En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos

equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

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

Con carácter general, en 2014, las Administraciones públicas de Navarra han colaborado con el Defensor del Pueblo facilitándole o permitiéndole el desarrollo normal de sus investigaciones.

No obstante, se han dado ocho casos en los que las Administraciones públicas supervisadas no han colaborado con la institución.

Procede, por ello, mencionar a las Administraciones que se ha considerado que no han colaborado con el Defensor del Pueblo de Navarra y que, por tanto, han incumplido su deber legal de una forma manifiesta.

En la siguiente dirección de la página web de la institución puede consultarse la inclusión de la Administración afectada en el Registro de Entidades No Colaboradoras con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Entidades-no-colaboradoras/Registro-de-entidades/>

1. Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

- **Expediente 14/868.**

Materia: Función pública.

Asunto: Queja por una posible vulneración del principio de publicidad en la convocatoria, para la provisión mediante concurso de traslado de 58 vacantes de puestos de trabajo de nivel E, al servicio de

Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información solicitada.

Fecha de declaración como no colaborador: 19 de febrero de 2015.

2. Departamento de Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales.

- Expediente AO14/1.

Materia: Educación. Seguridad ciudadana.

Asunto: Actuación de oficio sobre un informe de la Guardia Civil relativo a la influencia de la izquierda abertzale en la red de enseñanza pública de la Comunidad Foral de Navarra.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información solicitada.

Fecha de declaración como no colaborador: 25 de febrero de 2014.

3. Ayuntamiento de Burlada.

- Expediente Q14/536

Materia: Urbanismo.

Asunto: Queja por la inactividad del Ayuntamiento de Burlada en adoptar medidas de protección de la legalidad urbanística ante la realización de unas obras de cerramiento, tejado y colocación de una cerámica, que serían contrarias a la normativa, y que, además, generan problemas de salud por suciedad y malos olores de los excrementos de las palomas.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información solicitada.

Fecha de declaración como no colaborador: 12 de noviembre de 2014.

Observaciones: El 11 de febrero de 2015 se recibe un escrito del Ayuntamiento de Burlada mediante el que se acepta la recomendación de la institución de adoptar medidas de protección de la legalidad urbanística.

4. Ayuntamiento de Burlada.

- Expediente Q14/392

Materia: Vivienda.

Asunto: Queja por la renta de alquiler que ha de abonar por la vivienda donde reside, cuya propiedad es del Ayuntamiento de Burlada.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar de la aceptación de la sugerencia formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 13 de noviembre de 2014.

5. Ayuntamiento de Estella-Lizarra.

- Expediente Q14/403

Materia: Urbanismo.

Asunto: Queja de una ciudadana por la tramitación y aprobación del Proyecto de Reparcelación de la Unidad AR-3 del Plan General de Ordenación Urbana de Estella-Lizarra, que, afirma, perjudica sus intereses particulares y el interés general de los vecinos, al incumplir los estándares mínimos establecidos en el Plan General de Ordenación Urbana y al no reconocer los derechos urbanísticos que les

correspondían, por no realizarse una justa distribución de beneficios y cargas.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información requerida para la resolución de la queja.

Fecha de declaración como no colaborador: 10 de noviembre de 2014.

Observaciones: El 20 de noviembre de 2014 se recibe un escrito del Ayuntamiento de Estella del que se concluye que no acepta la recomendación de la institución de solicitar de forma urgente un informe jurídico y un informe pericial a terceros asesores expertos en la materia de la gestión urbanística, para que analicen los hechos expuestos en la queja.

6. Ayuntamiento de Isaba.

- Expediente Q14/532

Materia: Urbanismo.

Asunto: Queja de un ciudadano por la inactividad del Ayuntamiento de Isaba en adoptar medidas de protección de la legalidad urbanística, ante la apertura de una excavación de varios metros de extensión y dos de profundidad en las obras de construcción de unos bloques de edificios, cuya ejecución lleva años paralizada.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información requerida para la resolución de la queja.

Fecha de declaración como no colaborador: 12 de noviembre de 2014.

7. Ayuntamiento de Lumbier.

- Expediente Q14/422

Materia: Función pública.

Tipo: Petición de informe.

Asunto: Queja de una trabajadora del Ayuntamiento de Lumbier porque considera que las funciones que realiza no se ajustan a las de su puesto de trabajo de alguacil conforme al contrato laboral suscrito con el Ayuntamiento, y por la falta de pago de los complementos salariales que le corresponden.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no remitir la información requerida para la resolución de la queja.

Fecha de declaración como no colaborador: 11 de noviembre de 2014.

Observaciones: El 13 de febrero de 2015 se recibe un escrito del Ayuntamiento de Lumbier mediante el que se acepta la recomendación de la institución de reconocer a la trabajadora su derecho a percibir la antigüedad que le corresponde y le fija un complemento por puesto de trabajo por la alta dedicación horario.

8. Ayuntamiento de Puente la Reina.

- Expediente Q14/53

Materia: Educación.

Asunto: Queja de una ciudadana por las diferentes tarifas que exige el Ayuntamiento de Puente la Reina en la escuela municipal de música, diferenciando entre vecinos y no vecinos.

Motivo: Falta de colaboración con la institución por no informar de la aceptación de la recomendación formulada.

Fecha de declaración como no colaborador: 12 de noviembre de 2014.

Observaciones: El 23 de enero de 2015 se recibe un escrito del Ayuntamiento de Puente la Reina del que se deduce que no acepta la recomendación formulada por la institución.

CAPITULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

8.1 LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

8.1.1. Datos generales.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de los ciudadanos, en las que estos exponen sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos que viven en Navarra, abundando, como podrá verse, los relacionados con las áreas de bienestar social y sanidad.

En 2014, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.223** consultas.

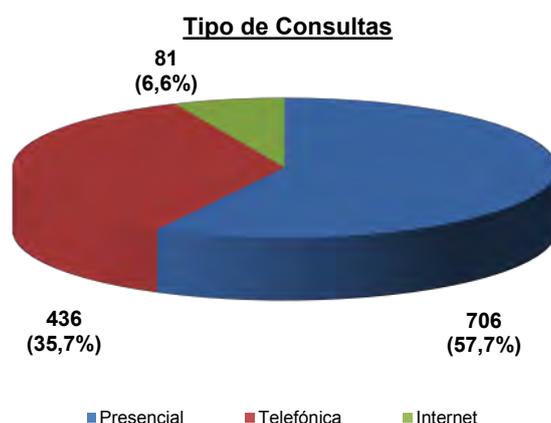
De estas, 1.208 fueron individuales. El resto (15) se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 57,7% de las consultas, la formulación de estas se realizó de manera personal y directa en la misma sede de la institución (706), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 35,7% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (436), buscando con ello el contacto personal.

Tan solo un 6,6% de las consultas se hizo a través de internet (81).

Por tanto, el contacto directo entre quien formula la consulta y da la respuesta, es decir, la suma entre la forma presencial y la telefónica se eleva a casi el 93,4% de los casos.



8.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:

Materias	Nº Consultas	%
Bienestar social	159	13,00%
Sanidad	101	8,26%
Garantías de los ciudadanos	98	8,01%
Educación y enseñanza	82	6,70%
Vivienda	72	5,89%
Consumo	70	5,72%
Seguridad Social	59	4,82%
Urbanismo	56	4,58%
Hacienda	56	4,58%
Funcionamiento de las entidades locales	49	4,01%
Interior y seguridad ciudadana	47	3,84%
Medio ambiente	44	3,60%

Justicia	44	3,60%
Función pública	36	2,94%
Servicios públicos	35	2,86%
Tráfico y seguridad vial	31	2,53%
Extranjería	26	2,13%
Acceso a un empleo público	22	1,80%
Trabajo	18	1,47%
Obras públicas	15	1,23%
Agricultura	11	0,90%
Industria	5	0,41%
Deporte	4	0,33%
Euskera	3	0,25%
Turismo	2	0,16%
Cultura	2	0,16%
Juventud	1	0,08%
Varios	75	6,13%
TOTAL	1.223	100,0%

Como se puede ver, el mayor número de consultas versó sobre asuntos sociales o de bienestar social (un 13% de las consultas formuladas). Le siguen las materias de sanidad (8,25% de las formuladas) y las consultas relacionadas con el derecho de información de la actividad o documentación pública y el deber legal de las Administraciones de responder las peticiones y recursos de los ciudadanos (un 8,01% de las formuladas).

8.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente:

A) Bienestar social.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias, así como las ayudas a la tercera edad y las pensiones asistenciales.

En discapacidad, la mayor parte de las consultas se centraron en temas de ayudas a la discapacidad y enfermedad mental, también en cuestiones de accesibilidad.

En menores de edad, la mayoría de consultas se refirieron a supuestos de desprotección. Así, predominaron en este grupo las consultas sobre cuestiones de desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales. La disconformidad con el trato que reciben los menores ingresados en Centros de Observación y Acogida también formó parte de las consultas recibidas. Otra parte versó sobre posibles malos tratos y abusos.

En exclusión social, la mayor parte de las consultas se centró en las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta de la inclusión social, la disconformidad con las cuantías asignadas y el embargo de la renta de inclusión social.

En el área de la mujer, se recibieron dos consultas relacionadas con la violencia de género. En una consulta, se solicitó información por una madre sobre los pasos a dar ante la sospecha de que su hija estuviese siendo víctima de malos tratos por parte de su pareja. La otra consulta se refería a la mala atención que recibió una mujer maltratada por parte de una trabajadora social.

B) Sanidad.

El mayor número de consultas se refirieron a:

- Las demoras en la atención sanitaria (las listas de espera).
- La mala asistencia sanitaria recibida.
- La responsabilidad patrimonial sanitaria derivadas de la mala asistencia médica proporcionada.
- La supresión del transporte sanitario existente hasta entonces.

C) Garantías de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a sus derechos de acceso a la información pública, a recibir una respuesta por escrito de la

Administración a las peticiones y recursos planteados, el derecho a la transparencia en la actividad pública, el derecho a recibir del personal un trato adecuado y cortés, etcétera.

Las consultas más numerosas en este epígrafe se refirieron a:

- El deber de las Administraciones públicas de responder las solicitudes, las instancias o los recursos administrativos presentados por los ciudadanos, así como a cuáles son los plazos establecidos por la ley para ello.
- El alcance y el modo de ejercer el derecho de acceso a la información y documentación que obre en manos de las Administraciones públicas.
- El derecho de los ciudadanos a recibir una atención adecuada y respetuosa por parte de los empleados de las Administraciones públicas.

D) Educación.

En cuanto a la educación y a la enseñanza, el mayor número de consultas se recibió la institución, se refirieron a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares.
- El aumento o mayor coste en el servicio de ciclo infantil de 0 a 3 años, por estar el menor empadronado en un municipio distinto al que presta el servicio.
- La denegación de las becas y ayudas.
- La petición de reingreso de las becas y ayudas.
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos.
- Las medidas disciplinarias aplicadas a los alumnos, como las expulsiones del centro, etcétera.
- Los cambios en la dirección, la distribución de horarios, etcétera.
- La homologación de títulos universitarios.
- La denegación de la modificación de matrículas en las universidades.

- La falta de contestación a escritos presentados en las universidades.

E) Vivienda.

La mayor parte de las consultas versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda.
- Los procesos de adjudicación a viviendas de protección oficial.
- Las ayudas para viviendas de protección oficial y, en especial, la denegación de las subvenciones con este fin.
- Las condiciones de habitabilidad de las viviendas y la cedula de habitabilidad.
- Las deficiencias en la construcción, sobre todo, en viviendas de protección oficial.

F) Consumo.

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a las compañías de teléfono, de electricidad y de gas, también ante la dificultad del pago de las hipotecas.

G) Seguridad Social.

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La falta de reconocimiento de la cotización.
- La denegación de la prestación, la pérdida de la prestación o la supresión de esta.
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad.

H) Urbanismo.

Los ciudadanos solicitaron información sobre:

- La disciplina urbanística (sanciones, requerimientos...).

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera).
- El planeamiento urbanístico en elaboración o aprobado.
- La ejecución del planeamiento.
- El uso por parte de los particulares del suelo perteneciente al patrimonio público.

I) Hacienda.

En esta materia, el mayor número de consultas versó sobre los tributos del Gobierno de Navarra y los tributos locales.

La mayoría de las consultas mostraba su disconformidad con el procedimiento en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y sobre la no devolución del mismo.

Otras consultas se planteaban acerca de los recargos o los apremios.

Otras consultas mostraban el malestar de los ciudadanos por las dificultades para contactar con la Hacienda Foral.

Otras consultas versaron sobre los procedimientos de embargo efectuados por los diversos órganos recaudatorios.

J) Funcionamiento de las entidades locales.

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirieron a:

- La solicitud, la denegación o la baja del padrón municipal.
- La falta de contestación y las denegaciones de autorización para distintas actividades.
- Actos de deslinde administrativo de terrenos.
- Apropiaciones indebidas de terrenos.
- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

K) Seguridad ciudadana.

Aquí las consultas versaron sobre:

- La legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales.
- Los trámites para expedir el Documento Nacional de Identidad o el pasaporte.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.

L) Medio ambiente.

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La contaminación acústica, en particular por los ruidos que padecen los ciudadanos en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas.
- Las estaciones base de telefonía móvil y la contaminación electromagnética que estas producen.
- Las actividades sometidas a autorización integral, especialmente sobre los requisitos para la concesión de esta autorización.
- Las sanciones impuestas en caza y pesca.
- El incumplimiento de la normativa medioambiental.

M) Justicia.

Los principales asuntos objeto de consulta se centraron en:

- La dilación de los procesos judiciales.
- La falta de ejecución de sentencias.
- Las actuaciones profesionales de los abogados.
- Las actuaciones de los diferentes colegios profesionales.
- Los obstáculos para obtener la asistencia jurídica gratuita.

N) Función pública.

Las consultas versaron sobre:

- La discriminación del personal laboral, en comparación con el personal funcionario, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sobretodo en temas salariales y de conciliación laboral y familiar.
- La falta de abono de la carrera profesional al personal de Osasunbidea.
- Los derechos a la ampliación, reducción y aglutinamiento de la jornada laboral.
- La movilidad y la carrera administrativa.
- Los concursos de traslado, sobretodo expresando la disconformidad con los requisitos para su procedencia.

Ñ) Servicios públicos.

Las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- La responsabilidad patrimonial derivada de actuaciones de las Administraciones públicas en relación a obras y servicios.
- La deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general.
- El transporte público.

O) Tráfico y seguridad vial.

La gran mayoría de las consultas se plantearon sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...).
- La disconformidad con los hechos que originaron la sanción de tráfico.
- La disconformidad con la cuantía de la tasa y la zonificación por colores de las zonas de aparcamiento restringido de Pamplona.
- Las posibles mejoras que se podrían efectuar en el estacionamiento para discapacitados.

P) Extranjería.

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de permisos de residencia y trabajo.

Q) Acceso a un empleo público.

En lo relacionado con el acceso a un empleo público, la mayor parte de consultas versaron sobre:

- Los requisitos exigidos para el ingreso y la promoción interna en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Las presuntas irregularidades en los procesos de selección de las convocatorias para el acceso al empleo público, tanto en los procesos de selección de personal permanente como en la contratación temporal.

R) Trabajo.

La mayoría de las consultas se refirieron fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- Las ayudas al empleo.
- La seguridad en el trabajo, sobre todo por la falta de material apropiado para el desempeño de las funciones.

S) Obras públicas.

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar, conservar y mantener las infraestructuras, sobretodo en la limpieza de los terrenos y en la construcción de caminos.

También se efectuaron consultas en relación a los procesos de expropiación forzosa.

T) Agricultura.

Las consultas se formularon sobre:

- El régimen legal y los requisitos para determinar el aprovechamiento de los bienes comunales.
- Las cuestiones relacionadas con las explotaciones agrarias y forestales, sobretodo en relación a las ayudas para las mencionadas explotaciones.

U) Euskera.

Las consultas versaron sobre:

- El incumplimiento de la ordenanza del euskera por parte del Ayuntamiento de Pamplona, al no poner los carteles indicadores de obra en castellano y en euskera.

- La falta de distribución de bandos en castellano y en euskera en la zona vascofona.

V) Consultas jurídico-privadas.

Un importante número de consultas se refirieron a materias de naturaleza jurídico-privada, si bien predominan las consultas referidas a:

- Problemas sobre comunidades de propietarios.
- Problemas que surgen entre vecinos colindantes.
- El derecho de visitas de los progenitores y de los abuelos a los menores de edad.
- El derecho de alimentos de los menores y otras cuestiones que afectan a los menores en sus relaciones jurídicas privadas.
- Las deudas contraídas y las inscripciones en los registros de morosos por deudas.

8.2 CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2014, el Defensor del Pueblo de Navarra, personalmente o representado por sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

- Asociación ADENI.
- Agrupación Profesional de Policía Foral (APF).
- Asociación Navarra de Empresas de Salones de Juego (ANESAR).
- ANFAS.
- Asociación de Cazadores de Navarra ADECANA
- Asociación del Daño Cerebral Adquirido Infantil (HIRU HAMABI).
- Asociación de Familiares de Fusilados de Navarra.
- Asociación de Federaciones Deportivas de Navarra.

- Asociación de Funcionarios Públicos de las Administraciones Públicas de Navarra (AFAPNA).
- Asociación de Libreros de Navarra “Diego de Haro”.
- Asociación de Vecinos “La Barca” de Mendavia.
- Asociación de Vecinos “Alde Zaharra”-Comisión de Fiestas del Casco Viejo.
- Asociación Profesional de Agentes de Igualdad de Navarra (APAIONA-NABALDE).
- Asociación de Personas Sordas de Navarra (ASORNA).
- Ateneo de Navarra.
- Cáritas de Navarra.
- Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF).
- Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF) de Enseñanza.
- Club Arrano Beltz Mendi Elkartea de Sangüesa.
- Comunidad de propietarios de Mutilva Baja (Aranguren).
- Comunidad de propietarios de la calle Andrelopa (Berriosuso).
- Comunidad de propietarios de la plaza de la República Saharaui 1 y 2 (Berriozar).
- Comunidad de propietarios de la plaza Benitorenna (Burlada).
- Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA).
- Consejo de la Juventud de Navarra.
- Conservatorio Superior de Música de Navarra.
- Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra.
- Foro social para impulsar el proceso de paz (LOKARRI).
- Fundación BEHATOKIA– Observatorio de derechos lingüísticos.
- GURELUR–Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural.
- Izquierda-Ezkerra del Ayuntamiento de Pamplona.
- Observatorio del Mayor en Navarra.
- Plataforma Construyendo Sarriguren: Hazi eta Hezi.
- Plataforma a favor del instituto Amazabal.
- Plataforma de Afectados por la Denegación de la Subvención 2603/2009 de Energías Renovables.

- Representación Cannábica de Navarra-Nafarroako Ordezkaritza Kanabikoa.
- Sindicato independiente ANPE.
- Sindicato de la Policía Foral (SPF).
- Sindicato del Personal Administrativo de las Administraciones Públicas de Navarra (SPA).
- Sindicato Unificado de Policía (SUP).
- SOS Racismo Navarra.
- Sindicato SEET-EILAS Sindikatua.
- UNICEFF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.
- Unión Ciclista de Navarra.
- Unión General de Trabajadores (UGT-FSP).
- Vecinos del camping de Ayegui.

ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2014

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que *“el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda”*.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2014, cabe destacar lo siguiente:

1. Como es sabido, el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2014 fue rechazado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 10 de diciembre de 2013, por lo que, conforme a lo establecido en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública, quedó automáticamente prorrogada la Ley Foral correspondiente al ejercicio anterior. A su vez, en el ejercicio 2013 también quedó prorrogado el ejercicio anterior, por lo que ha de estarse a la Ley Foral 19/2011, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2012.
2. Los créditos iniciales del presupuesto prorrogado fueron 822.059,03 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo o consolidado.
3. Las obligaciones reconocidas netas han sido 640.687,61 euros, lo que supone **un grado de ejecución del 77,94%** respecto del presupuesto consolidado.
4. A pesar de la prórroga presupuestaria, los fondos solicitados al Gobierno de Navarra para el funcionamiento de la institución durante el ejercicio 2014, han sido solicitados atendiendo a las cifras establecidas en el

proyecto de Presupuesto de la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra para el ejercicio 2014, aprobado mediante acuerdo de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 7 de octubre de 2013, cuyos importes son inferiores a los que resultarían de la prórroga presupuestaria. Por ello, los derechos reconocidos netos durante 2014 ascienden a 774.836,33 euros, lo que supone un **grado de realización del 94,26%**.

- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 134.148,72 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2014, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son los siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	782.259,03	631.930,53	80,78%
Operaciones de capital	39.800,00	8.757,08	22,00%
TOTALES	822.059,03	640.687,61	77,94%

A continuación, se muestra el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) Estado de gastos

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2014:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN (%)
1 Gastos de personal	503.559,03	431.777,50	85,75%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	244.600,00	166.225,67	67,96%
4 Transferencias corrientes	34.100,00	33.927,36	99,49%
6 Inversiones reales	39.500,00	8.757,08	22,17%
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	640.687,61	77,94%

B) Estado de ingresos

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,10% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN (%)
3 Tasas y otros ingresos	100,00	6.541,24	6541,24%
4 Transferencias corrientes	781.150,00	735.700,00	94,18%
5 Ingresos patrimoniales	1.009,03	395,09	39,16%
7 Transferencias de capital	39.525,60	32.200,00	81,47%
8 Activos financieros	174,40	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
TOTAL	822.059,03	774.836,33	94,26%

En el cuadro siguiente, se observa la evolución presupuestaria de la institución desde 2007:

	Ppto. Inicial	Variación anual	Ppto. Definitivo	Variación anual	Gasto real	Variación anual
2007	1.247.358,19		1.350.479,77		1.149.066,30	
2008	1.239.759,41	-0,61%	1.241.730,42	-8,05%	978.136,63	-14,88%
2009	1.240.633,04	0,07%	1.240.633,04	-0,09%	1.032.259,79	5,53%
2010	1.240.120,05	-0,04%	1.240.982,25	0,03%	955.971,50	-7,39%
2011	1.176.885,80	-5,10%	1.176.885,80	-5,16%	932.784,17	-2,43%
2012	822.059,03	-30,15%	822.059,03	-30,15%	698.894,03	-25,07%
2013	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	680.888,64	-2,58%
2014	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	640.687,61	-5,90%

Variación 2014 / 2007	-34,10%	-39,13%	-44,24%
------------------------------	----------------	----------------	----------------

Gto. real 2014 / Ppto. definitivo 2007	47,44%
---	---------------

Observando la evolución del gasto real, se constata el esfuerzo continuo de la institución por reducir su coste ejercicio tras ejercicio, habiendo sido su gasto real en 2014 (640.687, 61 euros) un 47,44% del presupuesto definitivo de 2007 (1.350.479,77 euros), que es el que se encontró aprobado el actual titular cuando tomó posesión del cargo.