



**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**

# **INFORME ANUAL 2022**



# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. QUEJAS. DATOS GENERALES.....</b>	<b>38</b>
2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS. ....	38
2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS. ....	40
2.3. QUEJAS ADMITIDAS. ....	48
2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. . .....	49
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES. ....	50
2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS. ....	52
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	55
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA. ....	61
<b>CAPÍTULO III. QUEJAS POR MATERIAS.....</b>	<b>63</b>
3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS. ....	63
3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.....	64
3.2.1. Acceso a un empleo público.....	64
3.2.2. Administración electrónica.....	83
3.2.3. Agricultura y ganadería. ....	85
3.2.4. Bienes de las administraciones públicas. ....	87
3.2.5. Bienestar social.....	88
3.2.6. Comercio y consumo.....	110
3.2.7. Contratos públicos.....	115
3.2.8. Covid-19.....	115
3.2.9. Cultura. ....	122
3.2.10. Deporte. ....	124
3.2.11. Educación. ....	126
3.2.12. Energía. ....	148
3.2.13. Euskera.....	149

3.2.14. Extranjería.....	155
3.2.15. Función pública. ....	161
3.2.16. Funcionamiento de las entidades locales. ....	174
3.2.17. Hacienda pública.....	176
3.2.18. Industria. ....	190
3.2.19. Justicia. ....	190
3.2.20. Medio ambiente.....	196
3.2.21. Obras Públicas.....	212
3.2.22. Protección de datos personales. ....	214
3.2.23. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	217
3.2.24. Sanidad.....	220
3.2.25. Seguridad ciudadana. ....	236
3.2.26. Seguridad social.....	242
3.2.27. Servicios públicos.....	256
3.2.28. Trabajo.....	261
3.2.29. Tráfico y seguridad vial.....	265
3.2.30. Transparencia y participación ciudadana.....	280
3.2.31. Transporte público.....	281
3.2.32. Turismo. ....	283
3.2.33. Urbanismo.....	284
3.2.34. Vivienda. ....	292
<b>CAPITULO IV. QUEJAS POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....</b>	<b>310</b>
<b>CAPITULO V. QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO. ....</b>	<b>312</b>
<b>CAPÍTULO VI. ACTUACIONES DE OFICIO. ....</b>	<b>314</b>
6.1. DATOS GENERALES.....	314
6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2022. ....	318
6.2.1. Requisitos para acceder al Certificado de recuperación COVID.....	318
6.2.2. Dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa.....	321
6.2.3. Multas de tráfico sin identificación de conductor.....	323
6.2.4. Educación on-line de niños ucranianos. ....	329
6.2.5. Ruido excesivo en casco antiguo de Tudela.....	329

6.2.6. Falta de atención presencial en oficinas de Seguridad Social. ....	334
6.2.7. Exclusión de menores del centro de observación y acogida (COA) Marcilla por edad.....	337
6.2.8. Falta de patrullas de Policía Municipal en el Valle de Egüés/Eguesibar. ....	366
6.2.9. Deficiente estado de la Estación de tren de Tafalla. ....	369
6.2.10. Obras de ampliación en Hospital García Orcoyen de Estella/Lizarra....	370
6.2.11. Agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas. ....	373
6.2.12. Tramitación telemática para ayudas a personas con bajos ingresos. ...	381
6.2.13. Carencia de sistema de alarmas en la presa Urdalur. ....	388
6.2.14. Lista de espera para acceder a grados universitarios de Medicina y Enfermería. ....	394
6.2.15. Información que se facilita a pacientes en listas de espera. ....	401
6.2.16. Plan Antiincendios Monte San Cristóbal-Ezkaba.....	408
6.2.17. Retraso en abonos de ayudas para familias de acogida de personas de Ucrania. ....	419
<b>CAPÍTULO VII. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>422</b>
7.1. DATOS GENERALES.....	422
7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....	424
7.2.1. Propuestas en relación al tráfico rodado en la ciudad de Pamplona/Iruña..	424
7.2.2. Propuesta para la inclusión de unos portales situados en Pamplona/Iruña al término municipal de Barañáin/Barañain. ....	425
7.2.3. Propuesta para la supresión de restricciones para el acompañamiento de pacientes. ....	426
7.2.4. Propuesta para el acceso de viviendas con calderas comunitarias de gas a tarifas reguladas de último recurso.....	427
7.2.5. Propuesta para la celebración de un convenio con la Comunidad Autónoma Vasca que regule descuentos en los costes del peaje de personas que residen en Navarra y deben utilizar autopistas guipuzcoanas para acudir a trabajar. ....	429
7.2.6. Propuesta para que la ayuda de 100 euros a madres de niños menores de tres años también se conceda en Navarra. ....	430

7.2.7. Propuesta para que se den facilidades a las familias que llevan a sus hijos e hijas a escuelas infantiles públicas y les resulta complicada la conciliación laboral y familiar durante los días en que estas permanecen cerradas. ....	431
<b>CAPÍTULO VIII. SERVICIO DE MEDIACIÓN. ....</b>	<b>433</b>
8.1. ACTUACIONES GENERALES.....	433
8.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN. ....	434
<b>CAPÍTULO IX. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....</b>	<b>439</b>
9.1. INTRODUCCIÓN. ....	439
9.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES. ....	440
9.2.1. Acceso a un empleo público.....	440
9.2.2. Administración electrónica.....	446
9.2.3. Agricultura y ganadería. ....	448
9.2.4. Bienes de las administraciones públicas. ....	449
9.2.5. Bienestar social.....	451
9.2.6. Comercio y consumo.....	461
9.2.7. Cultura. ....	462
9.2.8. Covid-19.....	463
9.2.9. Deporte. ....	465
9.2.10. Educación. ....	468
9.2.11. Energía. ....	476
9.2.12. Euskera.....	476
9.2.13. Función pública.....	480
9.2.14. Funcionamiento de las entidades locales. ....	488
9.2.15. Hacienda pública.....	489
9.2.16. Industria. ....	495
9.2.17. Justicia.....	495
9.2.18. Medio ambiente.....	496
9.2.19. Obras Públicas.....	513
9.2.20. Protección de datos personales. ....	515
9.2.21. Sanidad.....	516

9.2.22. Seguridad ciudadana. ....	524
9.2.23. Seguridad social. ....	527
9.2.24. Servicios públicos. ....	528
9.2.25. Trabajo. ....	531
9.2.26. Tráfico y seguridad vial. ....	532
9.2.27. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana. .....	537
9.2.28. Transporte público. ....	539
9.2.29. Turismo. ....	539
9.2.30. Urbanismo. ....	540
9.2.31. Vivienda .....	544
<b>9.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS. ....</b>	<b>553</b>
9.3.1. Acceso a un empleo público. ....	553
9.3.2. Bienestar social. ....	554
9.3.3. Educación. ....	554
9.3.4. Función pública. ....	555
9.3.5. Hacienda pública. ....	557
9.3.6. Vivienda .....	558
<b>9.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. ....</b>	<b>559</b>
<b>9.5. QUEJAS SOLUCIONADAS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN. ....</b>	<b>564</b>
<b>9.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADAS DURANTE LA TRAMITACIÓN. ....</b>	<b>568</b>
<b>CAPÍTULO X. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA. ....</b>	<b>576</b>
10.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. ....	576
10.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA. ....	577
<b>CAPÍTULO XI. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS. ....</b>	<b>582</b>
11.1. DATOS GENERALES. ....	582
11.2. CONSULTAS POR MATERIAS. ....	583

11.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS. ....	584
11.4. PERSONAS QUE HAY DETRÁS DE LAS CONSULTAS. CLASIFICACIÓN POR RAZÓN DE GÉNERO. ....	599
<b>CAPÍTULO XII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA. ....</b>	<b>602</b>
12.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS. ....	602
12.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN. ....	605
<b>CAPÍTULO XIII. COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS. ....</b>	<b>611</b>
<b>CAPÍTULO XIV. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA. ....</b>	<b>612</b>
14.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.	613
14.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS. ....	632
14.3. SUGERENCIAS. ....	637
14.4. REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES .....	640
14.4.1. Encuentros realizados. ....	641
14.4.2. Problemática detectada. ....	641
14.4.3. Propuestas planteadas por las Entidades para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes. ....	643
14.4.4. Menores en los Medios de Comunicación. ....	645
<b>CAPÍTULO XV. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA. ....</b>	<b>647</b>
<b>CAPÍTULO XVI. XXXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO. ....</b>	<b>651</b>
<b>ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2022. ....</b>	<b>655</b>



## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.**

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

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

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

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las leyes forales de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, del Consejo de Navarra, para la igualdad de las personas LGTBI+, de igualdad entre mujeres y hombres...), esta institución desempeña las siguientes funciones:

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a los ciudadanos la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos 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 ellos 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 de los poderes públicos del Estado.

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2022 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2022.

**3.** El contenido del informe se desglosa en once capítulos.

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

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

El **capítulo III** recoge las **quejas clasificadas por materias**, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o conciernen, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso y, cuando se ha formulado una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, la indicación de si ha sido aceptado o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

El **capítulo IV** recoge, por primera vez, las **quejas presentadas en el año 2022 clasificadas por Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

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

En el **capítulo VI** se plasman las denominadas “**actuaciones de oficio**” practicadas por la institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado.

En el **capítulo VII** se recogen las **propuestas de mejora** de los servicios públicos que formulan los ciudadanos y su resultado.

El **capítulo VIII** recoge la actividad del **Servicio de Mediación** de la institución, con una relación de los expedientes gestionados.

El **capítulo IX** 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. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

Se incluye también, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante el 2022.

El **capítulo X** relaciona las administraciones públicas de Navarra que no han satisfecho plenamente su **deber de colaboración** con la institución en casos concretos.

El **capítulo XI** 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.

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

El **capítulo XIII** menciona las **comparencias** del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

El **capítulo XIV** incluye también los datos relativos a la **valoración de la situación de la infancia y la adolescencia**, dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños y niñas, adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. Asimismo, se recogen las **reuniones mantenidas con entidades sociales**, las propuestas planteadas por dichas entidades para la prevención de situaciones de desprotección, y, otro apartado sobre menores en los medios de comunicación.

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

En el **capítulo XVI** se relaciona la actividad referida a las **XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo** sobre la prestación del servicio público de salud en el medio rural y su taller preparatorio.

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

4. Durante el año 2022, la actividad de la institución se ha elevado a **3.575** actuaciones.

En esa cifra se integran:

- Las **1.648** quejas gestionadas (durante el año natural de 2022 se presentaron 1.426 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior). No obstante, se considera que el número de **expedientes de queja gestionados** son **1.411**, puesto que ha habido un asunto en el que se han presentado 238 quejas con igual pretensión: la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años).
- Las **1.829** consultas atendidas.
- Las **19** actuaciones realizadas de oficio por la institución y gestionadas (de ellas, 17 iniciadas en el año 2022).
- Las **10** propuestas de mejora gestionadas (7 presentadas en el año 2022).
- Los **17** expedientes de mediación presentados y gestionados.
- Las **dos** comparecencias en el Parlamento de Navarra por la presentación del Informe Anual del año 2021, ante la Comisión de Régimen Foral y ante el Pleno.
- Las **9** sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **10** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de los ciudadanos por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La participación en **una** sesión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia.
- La participación en la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra.
- La participación en la “Ponencia para analizar y estudiar la mediación y otras técnicas y mecanismos de resolución de conflictos para desarrollar e impulsar un modelo de resolución de conflictos acorde a las necesidades de la ciudadanía navarra”, organizada por el Parlamento de Navarra.

- La participación en las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre la prestación del servicio público de salud en el medio rural.
- Los 27 contactos o reuniones con entidades sociales, a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.

Estos datos que se citan tienen como referencia el cierre a 31 de diciembre de 2022.

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

Esta supervisión se ha traducido en **912 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 899 con motivo de las quejas, 16 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 7, con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a **349 resoluciones**, que contienen 259 recomendaciones, 97 recordatorios de deberes legales, 110 sugerencias y 16 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 482 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

**6.** Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total cifrado de **9.601 personas**, 6.114 mujeres (**63,7%**) y 3.487 hombres (**36,3%**).

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **4.317** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de **5.221** 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.

Tras las propuestas de mejora se encuentran **45** personas.

Y tras los expedientes de mediación se encuentran **18** personas.

7. El contenido de las 1.426 quejas recibidas en 2022 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2022 han sido las de: educación, acceso a un empleo público, bienestar social, seguridad social, sanidad, medio ambiente, covid-19, vivienda, hacienda, tráfico y función pública.

8. Por lo que se refiere a **educación**, se presentaron 349 quejas. Entre ellas, cabe mencionar:

- 238 quejas se presentaron por la declaración de una huelga indefinida en múltiples escuelas infantiles de Navarra. Los autores de las quejas mostraban su apoyo a la plataforma convocante y compartían lo solicitado por esta, en particular, que se garantizase una mejor atención educativa bajando las ratios de las aulas y que se reforzase el personal.
- 27 quejas porque resultaban insuficientes los servicios mínimos fijados por los Ayuntamientos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales. Exponían que, con dichos servicios mínimos, que duplicaban las ratios establecidas legalmente, no se garantizaba la cobertura de las necesidades básicas de los niños y niñas (seguridad, cuidado, higiene y alimentación).
- 12 quejas se relacionaban con la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil y en educación primaria y secundaria. Cuatro de ellas se referían al primer curso de educación secundaria y mostraban su disconformidad con que, a escasos días de que comenzase el curso escolar o una vez comenzado, sus hijos no estuviesen escolarizados. Otras dos quejas fueron presentadas por haberse denegado la escolarización de sus hijos en el centro donde estuvieron escolarizados antes de un traslado de domicilio. Otras dos quejas se presentaron por la inadmisión de alumnos en el mismo centro escolar que sus hermanos por razón de la ratio, lo cual ocasiona dificultades de conciliación para las familias. Otra, porque, pese a haberse iniciado el curso escolar, desconocían si el Departamento de Educación iba a estimar su solicitud

para que el menor que tenían en situación de acogimiento familiar estuviese escolarizado en el mismo centro al que acudía su hijo biológico.

- Cinco quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. Una de ellas porque el Departamento de Educación no había aumentado las plazas del Programa de Diversificación Curricular para el modelo A/G en el IES Tierra Estella BHI, a pesar de tener alumnos para dos grupos. Otra señalaba la imposibilidad del alumnado del CPEE Andrés Muñoz Garde de Pamplona/Iruña de poder hacer uso de la piscina del centro, necesaria para que los alumnos reciban los tratamientos de fisioterapia e hidroterapia. Otras dos quejas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Y otra mostraba su disconformidad con que no se permitiera que un menor permaneciera cursando tercer curso de educación infantil un año más.
- Nueve quejas hacían referencia a la jornada escolar, una por no estar conforme con la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada; otra porque el proceso de cambio de régimen de jornada tuviese que ser convocado por la dirección del centro, sin tener en cuenta al resto de la comunidad educativa. Otra mostraba su disconformidad con que, tras haberse votado en el colegio la implantación de la jornada continua y haber sido el resultado de la votación favorable a dicha modalidad de jornada, el Departamento no autorizaba el cambio, ya que el servicio de transporte escolar se prestaba conjuntamente al alumnado del citado centro y de otro ubicado en la localidad que no ha optado por el mismo régimen de jornada. En otra de las quejas se denunciaba la falta de información durante el periodo de votación acerca de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar en el caso de optar por la jornada continua.
- Siete quejas se referían a los servicios de transporte y comedor escolar: Una de ellas porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar a Pamplona/Iruña a cinco alumnos de Bachillerato, modelo A, del IES Altsasu, donde tienen que acudir al no haberse ofertado esta modalidad de Bachillerato en el centro en los últimos años. Otra queja porque el Departamento de Educación había excluido a varios alumnos y alumnas de Bachiller del servicio de transporte escolar, al no haberse matriculado en su centro público de referencia y no haber plazas vacantes disponibles en el transporte organizado por la Administración que potencialmente podría serles de utilidad. En otra, se había referencia a que el Departamento de Educación había suprimido el transporte



escolar en la zona de la Sakana que hasta este año se prestaba al alumnado de grado superior que estudia en Pamplona/Iruña. Otra de las quejas cuestionaba la falta de adaptación de los menús escolares a los hábitos alimenticios comunes y, en concreto, a los de la población infantil. Consideraba que los menús elaborados hasta el curso pasado, ricos en verduras y frutas, eran satisfactorios, y que los actuales no eran bien aceptados por el alumnado, que muchos días los dejaban de comer, por lo que el objetivo de conseguir una alimentación saludable y con un adecuado aporte nutricional, en la práctica, no se obtenía, habiéndose de tirar, además, cantidades relevantes de comida.

- Diez quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional. Dos de ellas, mostraban su disconformidad con falta de devolución de la matrícula en primer curso de formación profesional superior.
- Diez quejas se relacionaban con los estudios universitarios. Dos de ellas referían las dificultades para matricularse en carreras universitarias de la Universidad Pública de Navarra y solicitaban que se unificasen los exámenes de la EVAU de todas las comunidades autónomas, pues, de lo contrario, se generan desigualdades entre el alumnado de unas y otras.
- Otras diez quejas fueron sobre las becas y ayudas al estudio. Tres porque no habían podido tramitar las becas correspondientes a los estudios universitarios de sus hijos por diversos motivos; otras tres porque se reclamaba su reintegro. Otra, porque el Departamento de Educación había anunciado a las direcciones de varios centros escolares que el alumnado que no formaba parte de las actividades extraescolares perdería el derecho a las becas de comedor. otras tres por su denegación por la Administración. Y otras tres por la denegación de las becas solicitadas. Entre ellas destaca una en la que unos progenitores, siguiendo las indicaciones de la orientadora, cambiaron a su hija, que había sufrido acoso escolar, a otro centro, que podía ofrecerle un entorno más protegido. El departamento les denegó las becas de transporte y comedor porque disponían de un inmueble en propiedad, pese a no poder disponer de él por estar alquilado.
- Once quejas se referían a las escuelas oficiales de idiomas y estudios de música. Entre ellas, destacan cinco formuladas por una asociación que considera que varias escuelas municipales de música no tramitan la preceptiva licencia de Centro de Educación Musical, exigida por la Ley de Propiedad Intelectual.

- Tres quejas se referían a la evaluación de alumnos. Entre ellas destaca una que solicitaba que el Departamento de Educación estableciese criterios comunes de evaluación y las mismas pruebas en todos los centros de Bachiller, dado que, actualmente, en su criterio y en virtud de la autonomía pedagógica alegada por el departamento, cada centro actúa de manera discrecional. Consideraba que, con el sistema actual, el alumnado que estudia en centros en los que se dan más facilidades para obtener notas medias de bachiller altas, posteriormente tiene más ventajas para superar la nota de corte y acceder a las plazas ofertadas por las universidades públicas.

9. En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con **acceso a un empleo público**, con 98 quejas. Aquí se recogen las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

La mayoría de las quejas se refieren a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Diecinueve quejas mostraban su disconformidad con determinados aspectos de los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad: once de ellas consideraban que había dejado de ser un proceso de estabilización para ser un proceso de promoción interna al puntuar mucho más la antigüedad en la Administración que el haber aprobado un proceso selectivo, otras dos mostraban su disconformidad con el límite temporal de 1 de enero de 2009 como fecha a partir de la cual se obtiene puntuación por haber aprobado sin plaza un proceso de ingreso en el mismo puesto de trabajo objeto de la convocatoria, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, otras dos porque no se valoraba como mérito la formación, y otra mostraba su disconformidad con el pago de las tasas por la participación en los diferentes procesos de estabilización.
- Otras diecisiete quejas se presentaron porque el Departamento de Salud se demoraba en exceso en concluir el concurso-oposición de Técnico/a Especialista en Radiodiagnóstico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Cinco quejas por la demora del Departamento de Educación en resolver los recursos de alzada interpuestos frente a las calificaciones de la oposición de la convocatoria de profesorado de educación secundaria.

- Otras dos quejas por la demora del Departamento de Salud en concluir la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 424 puestos de Enfermero/a.

Diecisiete quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales.

**10.** La tercera posición la ocupó la materia de **bienestar social**, con un total de 94 quejas. Entre ellas destacan las siguientes:

- 22 quejas se refirieron a la renta garantizada y la exclusión social. Seis de ellas mostraban su disconformidad con el requerimiento de reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. Otras cinco quejas denunciaban el retraso en el reconocimiento y abono de la renta garantizada o de la renovación de la prestación. Cuatro estaban relacionadas con la denegación de la prestación. Dos mostraban su disconformidad con la reducción de la cantidad que percibían mensualmente en concepto de renta garantizada y de ingreso mínimo vital. Otras dos quejas se presentaron por embargo de la renta garantizada, a pesar de que la ley declara el carácter inembargable de esta prestación pública. Asimismo, varios colectivos y entidades interpusieron una queja por la situación de las personas que se encuentran en calle sin acceso a una vivienda digna, ni a sistema de protección social. Denunciaban la existencia de un único albergue en Pamplona/Iruña con plazas insuficientes y las derivaciones a otros recursos sin garantizar su acceso, la falta de coordinación entre administraciones, la falta de previsión del empeoramiento de las condiciones climáticas y la imposibilidad de recurrir las denegaciones de entrada a los recursos.
- 16 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Dos quejas hacían referencia al mal funcionamiento de los taxis adaptados para personas con movilidad reducida, otra por la situación de indefensión a la que se ven sometidas las personas con discapacidad física ante la imposibilidad de examinarse del carnet de conducir en Navarra, debido a la existencia de solamente un coche adaptado con una antigüedad de diez años, Otras tres mostraban su disconformidad con la demora en tramitar su solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, el grado de discapacidad reconocido o la denegación de revisión del grado de discapacidad reconocido. Dos quejas fueron presentadas por la denegación de ingreso en un centro de día o de ingreso temporal de atención a la discapacidad, por no haber plazas vacantes. Otras dos

quejas solicitaban el ingreso de sus hijos en centros residenciales para personas con discapacidad.

- 12 quejas sobre la protección de la infancia o la adolescencia. Tres quejas mostraban su disconformidad con el procedimiento iniciado por el Departamento de Derechos Sociales para la declaración de una situación de desprotección de sus hijos, otras dos se referían a la exhibición de menores en redes sociales por parte de una influencer navarra. Otra queja fue presentada por varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia por la situación de varios menores que se vieron obligados a abandonar el centro de observación y acogida de Marcilla tras ser declarados mayores de edad. Otra de las quejas denunciaba que el punto de encuentro familiar no había cumplido con las funciones que le corresponden. Otra queja denunciaba la situación de sus hijos en los centros de observación y acogida (COA) donde se encontraban. Otra queja se presentó porque el Departamento de Derechos Sociales no revocaba la adopción de su hijo y le obstaculizaba su recuperación. Otra de las quejas expresaba la preocupación de una familia por la situación de uno de sus hijos, de diecisiete años de edad, que inició con episodios de agresividad que, con posterioridad, dieron paso al absentismo escolar. El menor permanecía durante días en la cama habiendo manifestado por escrito signos de ideas suicidas, y a pesar de que la familia había solicitado ayuda a diferentes administraciones, ninguna de ellas actuaba, al no representar estos actos, según se les indicaba, peligro inminente para su vida.
- 11 quejas estaban relacionadas con la protección de las familias, de las cuales dos se referían a la denegación de inclusión en títulos de familia numerosa de menores ucranianos acogidos de manera temporal, tres por la falta de bonificaciones para las familias numerosas: en el servicio municipal de alquiler de bicicletas eléctricas, en unas piscinas municipales, o en la escuela de música. Otra se presentó por el retraso en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra. Y otra por la falta de aplicación de la bonificación por familia monoparental en las tasas de la prueba de acceso a la universidad EVAU.
- Dos quejas lo fueron por la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).

- Otras tres quejas se presentaron por la protección de las personas dependientes: una, por la demora en el abono de las prestaciones económicas para personas dependientes; otra, porque, a pesar de habersele reconocido el servicio de fisioterapia, no lo podía recibir por no estar disponible en la localidad específica donde residía, y otra, por no computársele, a efectos de jubilación, todos los años que había estado como cuidadora no profesional de su hijo.
- Otras siete quejas trataban sobre la protección de las personas mayores de edad: una por la falta de plazas a un precio asequible en las residencias para personas de tercera edad de Pamplona/Iruña; otra, por el perjuicio económico que había supuesto el traslado de una familiar de una residencia a un centro psicogeriátrico de Pamplona/Iruña; otra, porque consideraba que su madre no estaba recibiendo un tratamiento adecuado para su Alzheimer en el centro residencial donde se encontraba; otra, porque se había asignado a un hombre los cuidados de su madre de avanzada edad en el domicilio, lo cual le provoca a ésta incomodidad, especialmente en los momentos del aseo.
- Otras cinco quejas estaban relacionadas con la protección a las víctimas de violencia de género: una, porque el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) no le expedía el certificado que acreditaba su condición de víctima de violencia de género; otra, por los problemas e inconvenientes que, en su condición de víctima de violencia de género, padeció durante su participación en unas oposiciones; otra porque no se le concedía ninguna ayuda bajo el pretexto de no cumplir con el requisito de empadronamiento exigido y otra, por la demora de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito en resolver su expediente; y otra porque, para solicitar vivienda protegida, se le había exigido el “Reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro de la Igualdad (INAI), pese a que ya contaba con el “Reconocimiento de víctima de violencia de género” expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito.
- Por último, doce quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensada por los servicios sociales.

11. En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a **seguridad social**, con un total de 92 quejas.

- Cuarenta quejas hacían referencia a la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad, ante la falta de atención por ninguno de los tres canales habilitados para solicitarla (teléfono, internet, presencialmente).
- Doce quejas solicitaban que, al igual que a otros colectivos (policías, bomberos, mineros...), se permitiese al personal sanitario y socio-sanitario jubilarse de manera anticipada, en atención a la naturaleza penosa, tóxica, peligrosa o insalubre de su actividad.
- Once quejas se referían a procesos de incapacidades: bien por no estar conformes con las altas de procesos temporales, bien por no reconocerse la incapacidad permanente o por no calcular correctamente la prestación por incapacidad temporal reconocida.
- Otras diez quejas se referían al ingreso mínimo vital: cinco mostraban su disconformidad con la exigencia de reintegro de cantidades indebidamente percibidas, dos por la demora en resolver las solicitudes, y tres por haberse revisado y dado de baja la prestación.
- Cuatro quejas se referían a los embargos que el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) les practicaba sobre la pensión de jubilación en las mensualidades en que coinciden las pagas ordinaria y extraordinaria. Manifestaban que el límite de la embargabilidad lo aplicaban sobre el importe acumulado de ambas pagas, no por separado, lo cual, a juicio de los autores de la queja era un criterio abusivo.

**12.** En quinto lugar aparecen las quejas referentes a **sanidad**, con 76 quejas. Entre ellas, destacan:

- Las quejas relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades de traumatología y oftalmología.
- Quince quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Seis quejas hacían referencia a la salud mental, de las cuales tres se referían al centro de salud mental de Tudela.
- Cuatro quejas referían la escasez de personal, tanto pediátrico como de adultos, en el centro de salud de Altsasu/Alsasua, lo cual conllevaba que las citas se estuviesen dando a una o dos semanas vista.

- Dos quejas más se refirieron a las prestaciones farmacéuticas, una porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no prescribía un medicamento que podría ralentizar el desarrollo de la enfermedad que padecía el ciudadano y otra por la denegación de una ayuda para el pago de medicamentos.
- Otras tres versaron sobre salud pública, dos de ellas por las medidas insuficientes de dos entidades locales ante la plaga de ratas, cucarachas o palomas.

**13.** En sexto término se sitúan las quejas referentes a **medio ambiente**, con 73 quejas.

- Continúan predominando las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 39 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: negocios de hostelería, ladridos de perros, instalaciones deportivas, manifestaciones, maquinaria de climatización, obras...
- Otras catorce quejas estaban relacionadas con actividades clasificadas, en su mayoría porque la administración no procede a inspeccionar determinadas actividades que podrían estar incumpliendo las condiciones de la licencia.
- Siete quejas se referían a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.
- Otras siete estaban relacionadas con la protección del medio natural, cuatro de ellas relacionadas con la corta y poda de árboles y vegetación en localidades navarras.
- Cinco quejas se referían a la protección de la fauna, de las cuales cuatro denunciaban la falta de adopción de medidas por parte de los ayuntamientos ante la presencia de colonias de gatos.

**14.** En séptimo lugar figuran las quejas relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus Sars-cov-2 (**COVID-19**), con 68 quejas. Entre ellas:

- 21 quejas hacían referencia a la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la Covid-19, a pesar de haber padecido y superado la enfermedad, dado que la detección no se hizo mediante una prueba PCR, sino mediante test de antígenos realizados en muchos casos en los propios centros de atención primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

- 20 quejas mostraban su disconformidad con la exigencia del certificado Covid para acceder a determinados establecimientos y eventos en la Comunidad Foral de Navarra.
- 12 quejas mostraron su disconformidad con las sanciones (y, en algunos casos posteriores embargos), impuestas por diferentes cuerpos policiales: unas por considerarse que se habían incumplido las limitaciones a la libertad de circulación establecidas durante el estado de alarma, por el incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla en la vía pública y porque diferentes administraciones no devolvían los importes de las sanciones impuestas durante la vigencia del estado de alarma, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que restringían la libertad de circulación.

**15.** En octava posición aparece la materia de **vivienda** con 67 quejas.

- 34 quejas se presentaron por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, a pesar de llevar los ciudadanos varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar. La mayoría de estas quejas pone de manifiesto la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona.
- 12 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento y rehabilitación de vivienda. De ellas, seis se referían a los programas Emanzipa y David, en su mayoría, por la denegación por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos del abono de la alguna mensualidad. Entre ellas destaca una en la que denegó la ayuda DAVID por superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente. Otras cuatro hacían referencia a las subvenciones por rehabilitación, bien por haberse denegado o por la demora en su resolución.
- Seis quejas se referían a desperfectos, humedades o inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de las viviendas de protección oficial en régimen de arrendamiento que se les había adjudicado.



- Otras tres quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de viviendas protegidas; una, por haberle denegado la inscripción de su hermano, de quien ostenta la tutela, al no haber acreditado el cumplimiento de los requisitos de acceso a una vivienda protegida por parte de ambos; otra, por haber sido excluido por acceder a la aplicación del censo para modificar las localidades, y otra, por la imposibilidad de obtener cita presencial en las oficinas de NASUVINSA para la realización de trámites relacionados con el Censo de solicitantes de vivienda protegida y por los errores del portal telemático.
- Dos quejas mostraban su disconformidad con la anulación de la adjudicación de viviendas protegidas pese a que los ciudadanos ya habían formalizado el contrato de arrendamiento y firmado la fianza.
- Otras dos quejas se referían a la cédula de habitabilidad: una, por la demora en resolverse un recurso interpuesto frente a la cédula de habitabilidad concedida, por haberse modificado sustancialmente las condiciones respecto de la cédula anterior, y otra, por la denegación de la renovación de la cédula de habitabilidad, en tanto no se realicen obras en el tejado de su vivienda, el cual pertenece a la comunidad de propietarios.

**16.** La novena posición la ocupó la materia de **hacienda**, con 61 quejas.

Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con no poder practicarse determinadas deducciones o reducciones: prestación de paternidad, inversión en vivienda habitual, por descendientes, por discapacidad, etcétera.

Otras quejas mostraron la disconformidad de los ciudadanos con que la Hacienda Foral de Navarra no les asistiese presencialmente en la realización de la declaración del IRPF, o les denegase, la asistencia por vía telefónica y la presencial en las oficinas, al haber tenido rendimientos íntegros del trabajo superiores a 65.000 euros anuales.

Dos quejas mostraban su disconformidad con el cambio de criterio seguido por la Hacienda Foral de Navarra en relación con las subvenciones para el pago del arrendamiento de viviendas incluidas dentro del sistema público de alquiler y su subsiguiente impacto en la posibilidad de los beneficiarios de dichas subvenciones de continuar percibiendo, o acceder, a determinados beneficios sociales.

Y otras dos quejas se referían a la ayuda Emanzipa: una, porque la Hacienda Foral de Navarra no le permitía, por haber cobrado una única mensualidad de la ayuda Emanzipa, deducirse en la declaración del IRPF lo pagado en concepto de alquiler de su vivienda durante el resto de meses y otra, porque no se le había abonado una mensualidad de la ayuda Emanzipa como consecuencia de su compensación con una deuda tributaria correspondiente al IRPF.

En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana: por haberse girado al adquirente del inmueble, por negarse su pago fraccionado, por no resolver un recurso frente a la liquidación, etcétera.

Otras cuatro quejas se presentaron porque el Ayuntamiento de Zúñiga ha fijado distintos tipos de gravamen para la contribución urbana y rústica por razón del empadronamiento, habiéndolo incrementado considerablemente en las viviendas donde no figuran personas empadronadas.

Otras dos quejas fueron presentadas por trabajadores y trabajadoras autónomos que desarrollan la actividad en su domicilio habitual y que se les cobraba por un único inmueble, dos tasas, cuando en muchas ocasiones no existe doble generación de residuos.

Otras seis quejas se relacionaron con el catastro, cinco de ellas porque los respectivos ayuntamientos no tramitaban o denegaban solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.

**17.** La décima posición la ocupa la materia de **tráfico y seguridad vial**, con 61 quejas.

- 17 de ellas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. Varias quejas ponen de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la escasa visibilidad o la excesiva velocidad de los vehículos en algunos puntos. Entre los puntos viarios aludidos destacan las travesías de Ablitas y Mendavia, un camino rural en Osacar, o una avenida en Corella. Otra queja se refiere a la falta de adopción de medidas que garanticen la seguridad de los peatones en las calles residenciales del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, ante la convivencia en las mismas de peatones, vehículos motorizados, bicicletas y patinetes eléctricos.

- Otras 33 quejas mostraban la disconformidad de los ciudadanos con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona/Iruña y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo.
- Otras tres quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad: una, por habersele denegado la tarjeta de estacionamiento a pesar de los problemas de movilidad que padece y otras dos, porque dos municipios habían suprimido plazas de estacionamiento.
- Siete quejas estaban relacionadas con el permiso de conducir: Entre ellas destacan cuatro por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Dirección General del Tráfico de Pamplona/Iruña para homologar o canjear dichos permisos.

**18.** Por primera vez, en el capítulo IV, se recoge una clasificación de las quejas en los **17 objetivos de desarrollo sostenible**. Los objetivos de desarrollo sostenible son 17 objetivos globales diseñados para ser el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos y todas, que fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (AG-ONU) y están incluidos en la Agenda 2030.

En orden descendente de mayor a menor, los objetivos de desarrollo sostenible que más quejas han recibido de los ciudadanos en 2022 han sido los de: ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), con 280 quejas; ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), con 217 quejas; ODS 10 (reducción de las desigualdades), con 146 quejas; ODS 3 (salud y bienestar), con 144 quejas; ODS 16 (paz, justicia, e instituciones sólidas), con 125 quejas; ODS 4 (educación de calidad), con 116 quejas; ODS 1 (fin de la pobreza), con 60 quejas; ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con 21 quejas; ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres), con 18 quejas; ODS 5 (igualdad de género) y ODS 12 (producción y consumo responsables), con 15 quejas; ODS 6 (agua limpia y saneamiento), con 12 quejas; ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), con 11 quejas; ODS 2 (hambre cero), con 9 quejas.

Ninguna de las quejas presentadas guarda relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13 (acción por el clima), 14 (vida submarina) y 17 (alianzas para lograr los objetivos).

**19.** Asimismo, en el capítulo V, se realiza **una distribución de las quejas por materias por razón de género**, distinguiendo si quien promueve la queja es hombre o mujer.

Analizados los datos extraídos se comprueba que el 65,9% de la totalidad de las quejas fueron presentadas por mujeres. Así, en determinadas materias, muchas de ellas “sociales”, la mujer es quien promueve más quejas que los hombres. Es el caso de: educación (73 %), seguridad social (69%), función pública (68%), bienestar social (67%) o sanidad (64,2%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas: agricultura (90%), bienes de las Administraciones públicas (87%), funcionamiento de entidades locales (83%), energía (71%) o euskera (69%).

El porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50% en las siguientes materias: medio ambiente (52 % mujeres, 47% hombres), servicios públicos (50% mujeres y 50% hombres), hacienda (49% mujeres, 51 % hombres), tráfico (47% mujeres y 52% hombres).

**20.** Por **administraciones públicas destinatarias de las quejas**, el 37,73% del total de las quejas presentadas en 2022 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 538 quejas.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 363 quejas, que representan el 25,46% del total.

291 quejas (el 20,4% del total) hacían referencia a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local. En este bloque están las 238 quejas relativas a la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años), puesto que las administraciones públicas destinatarias de las mismas fueron el departamento de Educación del Gobierno de Navarra y la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Las quejas referidas a la Administración del Estado se elevaron a 183 (12,8%).

**21.** En cuanto al **medio utilizado** para la interposición de las quejas, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (74,5%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las

quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (23,2%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2,2%) y por fax (0,1%).

**22.** De las 1.411 quejas gestionadas, el **74,1% han sido admitidas a trámite** (1.045) por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano, mientras que el 14,2% han resultado no admitidas y el 11,7% fueron remitidas a otros comisionados parlamentarios.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 889 expedientes de queja y 156 se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2022.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en **617 quejas** (es decir, en un 69,4% del número total de quejas investigadas); en 249 casos se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales; y 23 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.

**23.** Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de 337 resoluciones, que comprenden 247 recomendaciones (53,1%), 123 sugerencias (26,5%), de ellas, 16 normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 95 recordatorios de deberes legales (20,4%).

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

**24.** El **grado de aceptación**, por las administraciones públicas, de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del **66,3%** (teniendo en cuenta las resoluciones respondidas en 2022, esto es, las aceptaciones y no aceptaciones que han tenido lugar en el año, con independencia de si la resolución se ha formulado en 2022 o en años anteriores).

A este dato, se puede añadir el porcentaje de 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 intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 220

expedientes de queja. Con esta suma, el **grado de aceptación y solución** por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al **78,7%**.

Las administraciones públicas que más aceptaron las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta únicamente aquellas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2022, fueron:

- En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y por este orden, los departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Salud, Cohesión Territorial, Derechos Sociales y Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Como menos receptivos, aparecen, por este orden, los Departamentos de Cultura y Deporte, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, Economía y Hacienda y Educación.
- Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido los Ayuntamientos de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Altsasu/Alsasua, Puente la Reina/Gares, Tudela, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Berrioplano/Berriobeiti, Barañáin/Barañain y Pamplona/Iruña.

**25.** Durante el año 2022, se iniciaron 17 **actuaciones de oficio**. No obstante, se gestionaron un total de 19 actuaciones de oficio, puesto que dos iniciadas en 2021 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2021.

Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera, según criterios de oportunidad, que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial, bien mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra, bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De las 17 actuaciones de oficio, dos versaron sobre educación. En concreto, lo hicieron sobre la educación on-line de niños ucranianos y la lista de espera para acceder a grados de Medicina y Enfermería en la UPNA.

Otras dos actuaciones de oficio versaron sobre medio ambiente. En concreto, lo fueron sobre el ruido excesivo en el casco antiguo de Tudela y el plan antincendios del Monte San Cristóbal/Ezcaba.

Otras dos actuaciones de oficio se referían a seguridad ciudadana. Concretamente, la falta de patrullas de Policía Municipal en el Valle de Egüés/Eguesibar y la carencia de sistema de alarmas en la presa Urdalur.

El resto de actuaciones trataron sobre los siguientes asuntos:

- La exclusión de menores del COA Marcilla por razón de edad.
- Los requisitos para acceder al Certificado de recuperación COVID.
- La dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa.
- La imposición de multas de tráfico sin identificación de conductor.
- La falta de atención presencial en oficinas de la Seguridad Social.
- El deficiente estado de la Estación de tren de Tafalla.
- La agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas.
- Las obras de ampliación en Hospital García Orcoyen de Estella/Lizarra.
- La utilización exclusiva de la vía telemática para ayudas a personas con bajos ingresos.
- La escasa información que se facilita a pacientes en listas de espera.
- El retraso en abono de ayudas para familias de acogida de personas ucranianas.

En 12 actuaciones de oficio de las gestionadas se formularon resoluciones, con once recomendaciones, dos recordatorios de deberes legales y cuatro sugerencias.

De estas 12 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron siete, no aceptaron tres y dos se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de la redacción de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 70% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En tres actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.

- En dos actuaciones, a la vista de la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En una ocasión, la actuación consistió en una remisión de un documento elaborado por la defensoría de Ucrania al Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales, y Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.
- En otro caso, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.

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

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 351 propuestas de mejora.

En 2022 se presentaron siete, en las que los ciudadanos propusieron que:

- Se extienda la ayuda de 100 euros a madres de Navarra.
- Se supriman las restricciones para el acompañamiento de pacientes, tras la covid-19.
- Se adopten medidas para facilitar la conciliación durante el cierre de las escuelas infantiles.
- Se adopten medidas para que las viviendas con calderas comunitarias de gas puedan acceder a tarifas último recurso.
- Se contemplen descuentos en autopistas guipuzcoanas a trabajadores navarros.
- Se adopten medidas sobre el tráfico rodado de Pamplona/Iruña.
- Se incluyan unos portales pertenecientes a Pamplona/Iruña en el término municipal de Barañáin /Barañain.



De las 10 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2022 y tres que se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2021), dos se trasladaron al Defensor del Pueblo de España y una no se trasladó a ninguna administración, porque se indicó a los ciudadanos que debían esperar a la contestación de las administraciones correspondientes. De las siete propuestas restantes, tres se consideraron directamente aceptadas, tres se consideraron no aceptadas y una propuesta dio lugar a la formulación de una recomendación, que fue aceptada por la administración.

**27.** Durante el año 2022 el **Servicio de Mediación** ha gestionado 17 expedientes. De ellos, catorce lo han sido a iniciativa de los ciudadanos; dos inicialmente se tramitaron como quejas y posteriormente se realizó la mediación y otro, inicialmente, se presentó como mediación para, con posterioridad, al declinar la Administración correspondiente la participación en la mediación, se tramitara como una queja.

**28.** A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló **16 sugerencias normativas**, que se citan a continuación:

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

- Que, sin perjuicio de los cambios que eventualmente pudieran requerirse como consecuencia de futuras modificaciones normativas, se actualicen las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, y valore la inclusión del título alegado por la autora lo más pronto posible.

b) En relación con bienestar social:

- Que se adopten las medidas normativas precisas para asegurar que, ante la imposibilidad de recibir los servicios terapéuticos de rehabilitación en una entidad colaboradora del programa de “Servicios de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia” de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, se ofrezcan soluciones alternativas, entre las cuales se halle la Prestación Vinculada al Servicio.

c) En materia de educación:

- Que se impulse y apruebe una norma o disposición general que regule el procedimiento de determinación o cambio de la jornada escolar, contando con la participación de la comunidad educativa, y que contemple aspectos tales como

las mayorías exigibles, las garantías del proceso de votación y la posible reiteración de iniciativas de cambio. En especial, en lo que respecta a las mayorías exigibles, la solución que finalmente se adopte habrá de ser motivada específicamente en el expediente de elaboración de la norma.

d) En materia de función pública:

- Que se agilice el desarrollo reglamentario a que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.
- Que se establezca un permiso retribuido para el personal de las Administraciones públicas de Navarra, con las modulaciones que se consideren oportunas, en los supuestos de acogimiento de urgencia de un menor.
- Que se promueva una modificación normativa con el fin de que los funcionarios que desempeñen interinamente puestos de trabajo de forma interrumpida durante más de tres meses dentro de un periodo determinado, puedan equiparar las retribuciones correspondientes a dicho puesto de trabajo, de modo que el criterio de la ininterrupción no resulte absolutamente impeditivo.
- Que se adopten medidas, incluida la modificación de la normativa vigente si fuera preciso, para posibilitar que el personal contratado laboral fijo pueda acogerse a la reducción de jornada para reparto del empleo en las Administraciones públicas de Navarra.
- Que se modifique la equivalencia que contiene entre un crédito académico y diez horas lectivas, al haber podido quedar obsoleta y poder producir resultados no acordes con el principio de mérito en los procedimientos selectivos de los Cuerpos de Policía de Navarra.

e) En materia de hacienda:

- Que se promueva una modificación puntual de la ley foral del impuesto sobre la renta de las personas físicas, en orden a posibilitar un mejor y más equitativo tratamiento fiscal de las circunstancias personales y familiares de los contribuyentes, de tal modo que la fecha de referencia del 31 de diciembre para la apreciación de determinadas circunstancias no sea impeditiva y se permita el acceso a la deducción que corresponda de forma parcial o prorrateada, en función de los días en que se dé la situación determinante.

- Que se adopten las medidas normativas precisas para asegurar que la recepción de la ayuda Emanzipa no conlleve que su beneficiario no pueda aplicar la deducción genérica por arrendamiento de vivienda a aquellos meses del período impositivo objeto de declaración en los que no hubiera cobrado dicha ayuda.
- Que se adopten las medidas normativas precisas para asegurar que la denominada ayuda Emanzipa no sea susceptible de compensación, por revelarse ésta, en la práctica, contraria a las finalidades y destino de aquélla.

f) En relación con el derecho a una vivienda:

- Que se adopten las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.
- Que se analice e impulse una modificación legislativa tendente a declarar la inembargabilidad de las ayudas fiscales al arrendamiento a que se refieren la Ley Foral del Derecho a la Vivienda en Navarra y la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (ayudas Emanzipa y David), por su vinculación a la satisfacción del derecho constitucional a la vivienda.

**29.** El Defensor del Pueblo de Navarra, durante el año 2022, únicamente dictó una resolución de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a un Ayuntamiento. Finalmente, no fue necesaria la imposición de la multa por cuanto dicha administración procedió al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo concedido.

En el capítulo X se detallan las Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información o en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución, habiendo sido necesario emitir hasta tres escritos de petición de información o petición de respuesta.

**30.** En 2022, el número de consultas registradas por la **oficina de atención ciudadana** de la institución ascendió a **1.829** consultas.

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

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

En tercer lugar, están las consultas en materia de hacienda, donde el mayor número de consultas versó sobre los tributos locales y los tributos de la Comunidad Foral de Navarra. En lo que se refiere a los tributos locales predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la contribución territorial, la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales. En relación con los tributos de la Comunidad Foral, el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: consumo, Seguridad Social, sanidad, justicia, educación, urbanismo, medio ambiente, tráfico y seguridad vial, covid-19, seguridad ciudadana, acceso a un empleo público, extranjería, servicios públicos, trabajo, responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas, obras públicas, función pública, funcionamiento de las entidades locales, agricultura y ganadería, transparencia y derecho de acceso a la información, protección de datos personales, deporte, bienes de las Administraciones públicas y euskera.

Además, por primera vez, se realiza una clasificación por razón de género de las consultas presentadas, comprobando que, al igual que las quejas, la mayoría de consultas son presentadas por mujeres (un 62%).

**31.** En el capítulo XII se recoge una relación de todas las **entidades** de distintos ámbitos con las que el Defensor del Pueblo ha mantenido contactos, diferenciándose aquellos contactos que han sido con motivo de una queja o de una consulta, de aquellas reuniones con colectivos que han sido a iniciativa del Defensor del Pueblo hacia ellas.

Estos últimos encuentros han tenido un doble objetivo, por un lado, conocer de primera mano el funcionamiento de cada una de las entidades, sus instalaciones y los medios de los que disponen, escuchar en primera persona los problemas a los que intentan dar solución cada día, las características de sus usuarios y su visión a futuro, desde su experiencia, de la nueva realidad que se plantea. Por otro, acercar la institución a los colectivos más vulnerables, dar a conocer y ofrecer los servicios de la Institución,

informar del tipo de ayuda que la Institución puede prestar con la interposición de quejas, consultas o propuestas ante las distintas problemáticas que pueden padecer.

**32.** Durante el año 2022, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció** en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones, con motivo de:

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2021, en la Comisión de Régimen Foral.
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2021, ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

**33.** En 2022 ha sido aprobada la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad. Esta ley foral, al igual que lo hacía la anterior Ley Foral 15/2005, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la misión de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre las medidas previstas, se encuentra la de **valorar la situación de la infancia y la adolescencia** en la Comunidad Foral en su informe anual.

Conforme a dicha previsión legal, se incluye en el informe un apartado que recoge información y valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2022. 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 referida ley foral.

Los principales datos correspondientes a 2022 confirman la tendencia que se viene exponiendo durante los últimos años en cuanto al crecimiento de los indicadores de actividad y atención. En tal sentido, por ejemplo, si se consideran periodos de diez años (2012-2022) y de cinco años (2017-2022), se comprueba que la cifra de menores atendidos crece, aproximadamente, un 85% y un 31%, respectivamente. No obstante ello, cabe apreciar que la evolución al alza se ha ralentizado y, de hecho, en 2022 decrecen respecto al año anterior indicadores tales como el de menores atendidos, menores en situaciones de guarda y menores tutelados.

Nuevamente, se constata la dificultad que viene apreciándose en ejercicios precedentes para que se haga realidad la preferencia legal del acogimiento familiar sobre el acogimiento residencial o institucional, que ha sido mantenida y enfatizada por la vigente Ley Foral 12/2022. El peso relativo de los acogimientos residenciales ha decrecido

significativamente respecto al ejercicio anterior (del 60% al 53%), pero aquellos continúan siendo mayoritarios, lo que se aleja de lo deseable. Se trata de una carencia consolidada o estructural, en la que, aun reconociendo los múltiples factores que pueden incidir en la misma, se hace necesario adoptar medidas tendentes a revertirla.

Por otro lado, al igual que en los últimos ejercicios, tras un año 2019 que se caracterizó por un elevado impacto sobre el sistema de protección de la llegada y atención a menores extranjeros no acompañados, se ofrecen datos sobre esta atención, que se ha estabilizado y en la que se anima a continuar.

La institución, como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias, tendentes, en términos generales, a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin, y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar. Se da una especial relevancia al objetivo de minimizar los casos de institucionalización de menores y, por ende, de potenciación del acogimiento familiar, situación que demanda la adopción de medidas más eficaces.

Además, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido 11 encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la infancia y adolescencia. En el capítulo correspondiente se recoge la problemática detectada por dichas entidades, así como las propuestas planteadas por las mismas para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes en Navarra. Además, se recogen diversas noticias publicadas tanto en la prensa escrita como otros medios de comunicación, que ponen en contexto el riesgo de abusos y los abusos reales a los que está expuesta la infancia y adolescencia.

**34.** La representación del Defensor del Pueblo de Navarra participó en nueve sesiones del **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano de la Comunidad Foral que garantiza el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública, y fue ponente de diez acuerdos adoptados por el Consejo.

Asimismo, por primera vez, a raíz de la aprobación de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, una representación de la institución participa en el **Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia**.

Además, durante el año 2022 la institución ha participado en la **Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra.**

Por otra parte, **en materia formativa**, personal de la institución ha recibido formación sobre calidad en la atención presencial y sobre la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Asimismo, durante el año 2022, personal asesor en mediación, ha comenzado un curso universitario habilitante para el ejercicio de la mediación.

**35.** Por último, se recogen las conclusiones que se aprobaron con motivo de las **XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo** sobre la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

## CAPÍTULO II. QUEJAS. DATOS GENERALES.

### 2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2022 son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 1.426.
2. El **número total de quejas gestionadas** fue de 1.648.

La cifra de 1.648 quejas gestionadas durante el año 2022 se obtiene de sumar, a las 1.426 quejas del año, 205 quejas tramitadas del año anterior (por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2021) y 17 quejas reabiertas a lo largo del año 2022, que habían sido cerradas en años anteriores.

No obstante, se considera que las 1.426 quejas presentadas han dado lugar a 1.189 expedientes de queja, puesto que ha habido un asunto en el que se han presentado 238 quejas con igual pretensión: la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años). En consecuencia, el **número de expedientes de queja gestionados** durante 2022 es de 1.411.

Estas cifras sitúan al año 2022 como el tercero en cuanto al número de quejas presentadas de la historia de la institución, y el cuarto en lo referente a expedientes de queja gestionados.

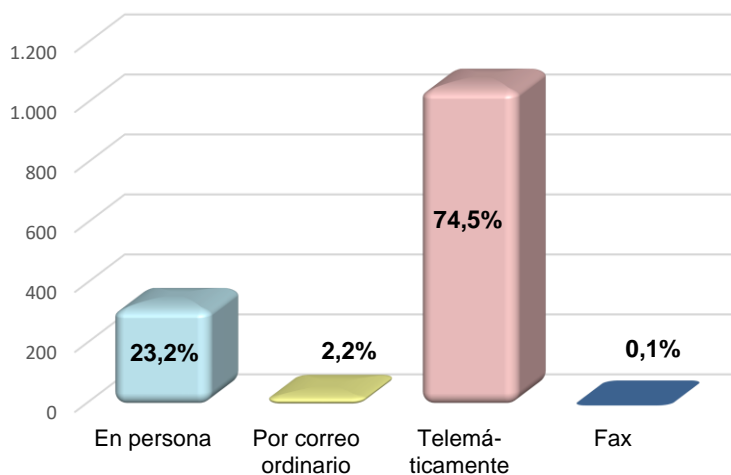
Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069



Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

3. A fecha 31 de diciembre de 2022, quedaron **resueltos** 1.191 expedientes de queja, el 84,4% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 220 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (74,5%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (23,2%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2,2%) y por fax (0,1%).



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta las personas representadas por entidades de carácter social, medio ambiental o de cualquier otra índole, ha sido de **4.317 personas**.

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. Lógicamente, el número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

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

Año	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0
2006	3,2	43,5	130,4
2005	3,3	21,6	77,3
2004	7,7	21,6	112,5

## 2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas a las que se han dirigido las quejas presentadas por la ciudadanía en el año 2022 han sido las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Foral	538	37,7%
Local	363	25,5%
Foral + Local (*)	291	20,4%
Estatal	183	12,8%
Entidades privadas ajenas a la Administración	22	1,5%
Colegios profesionales	7	0,5%
Judicial	7	0,5%

<b>Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas</b>	<b>Número de quejas</b>	<b>%</b>
Universidad Pública de Navarra	7	0,5%
Administración autonómica e internacional	5	0,4%
Federaciones deportivas	2	0,1%
Parlamento de Navarra	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.426</b>	<b>100,0%</b>

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

Como puede verse, el mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 538 quejas, que representan el 37,7% del total.

En relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 363 quejas, que representan el 25,5% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local, se presentaron 291 quejas. En este bloque están las 238 quejas relativas a la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años), puesto que las administraciones públicas destinatarias de las mismas fueron el departamento de Educación del Gobierno de Navarra y la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

En relación con la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 183 quejas (12,8% del total). Además de la administración estatal, en 3 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra y, en otras 3 quejas, la queja también tuvo como administración afectada alguna entidad local de Navarra. Por otro lado, en 54 de las 183 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 22 (1,5%): compañías energéticas, entidades bancarias, entidades sin ánimo de lucro, compañías telefónicas, compañías aéreas, clínicas privadas, empresas promotoras de viviendas, concesionarios, empresas de desguace, parques de atracciones, ...

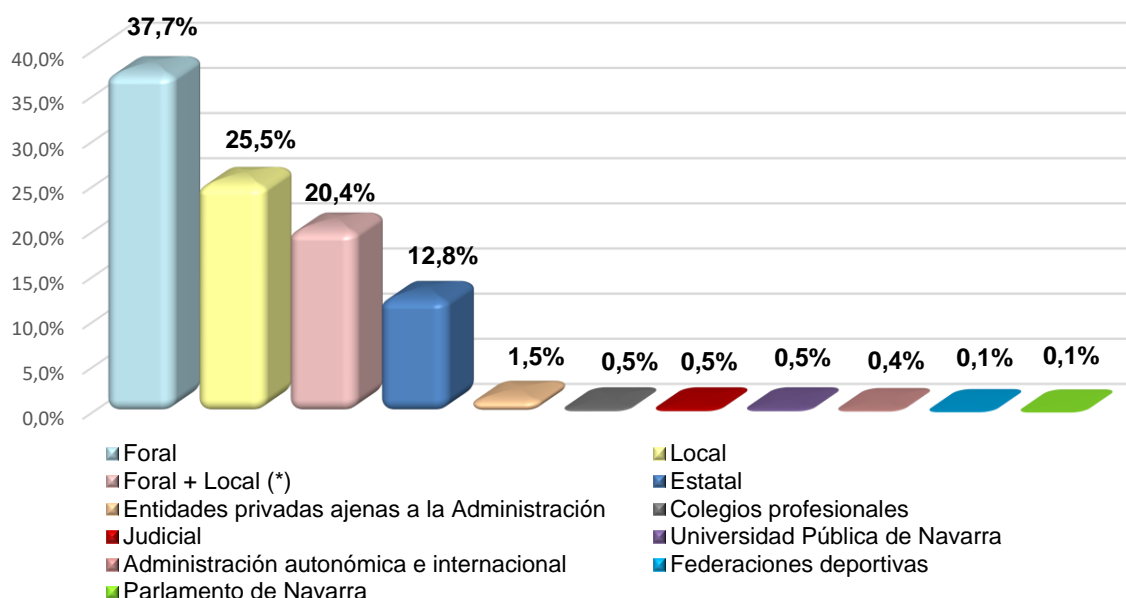
Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron siete quejas (0,5%), cinco de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona y dos al Colegio Notarial de Navarra.

La Administración de Justicia y la Universidad Pública de Navarra fueron destinatarias de siete quejas cada una (0,5%).

En relación con las administraciones de comunidades autónomas se presentaron cinco quejas (0,4%), dos referidas a Cataluña, dos a la Comunidad Valenciana y una a Euskadi.

Las quejas relacionadas con federaciones deportivas fueron dos, dirigidas ambas a la Federación Navarra de Fútbol.

Por último, en una queja la Administración destinataria fue el Parlamento de Navarra.



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

Departamentos	Número de quejas	%
Educación	335	41,3%
Salud	178	21,9%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	74	9,1%
Derechos Sociales	66	8,1%

<b>Departamentos</b>	<b>Número de quejas</b>	<b>%</b>
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	62	7,6%
Economía y Hacienda	38	4,7%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	1,6%
Cohesión Territorial	12	1,5%
Desarrollo Económico y Empresarial	12	1,5%
Cultura y Deporte	8	1,0%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	8	1,0%
Políticas Migratorias y Justicia	5	0,6%
<b>Total</b>	<b>811</b>	<b>100,0%</b>

En estas 811 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 273 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local. Y, dentro de las 273, se encuentran las 238 quejas relativas a la huelga declarada en múltiples escuelas de Navarra pertenecientes al primer ciclo de educación infantil (0-3 años).

Hay que destacar en un gran número de esas 811 quejas hay otras administraciones afectadas, además de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Así:

- están incluidas 49 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra
- hay 8 que afectan a un departamento y al Parlamento de Navarra
- 5 afectan a un departamento y a la Administración del Estado
- hay 3 quejas que afectan a un departamento y a la Universidad Pública de Navarra
- una afecta a varios departamentos, a la Administración de Justicia y a una entidad local
- hay una queja que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia
- una afecta a un departamento y al Colegio de Abogados de Tudela
- hay una queja que tiene por administraciones afectadas a un departamento y a una administración de otra Comunidad Autónoma
- existe una queja que afecta a varios departamentos y a la Federación Navarra de Caza

- otra queja afecta a un departamento y a la Federación Navarra de Baloncesto
- por último, una que afecta a un departamento y a una Oficina de rehabilitación de vivienda.

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

Los ayuntamientos que recibieron cuatro o más quejas en el año 2022 son los siguientes:

- Pamplona/Iruña: 91 quejas
- Valle de Egüés/Eguesibar: 23 quejas
- Tudela: 13 quejas
- Zizur Mayor/Zizur Nagusia: 10 quejas
- Burlada/Burlata: 9 quejas
- Barañáin/Barañain: 8 quejas
- Altsasu/Alsasua: 7 quejas
- Ansoáin/Antsoain, Corella y Orkoien: 6 quejas cada uno
- Olite/Erriberri: 5 quejas
- Aoiz/Agoitz, Baztan, Berriozar, Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) y Zúñiga: 4 quejas cada uno.

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de 9 quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente, a excepción del Concejo de Gollano, que recibió dos quejas.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 39 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 20, la que más quejas ha recibido seguida de la Mancomunidad de la Ribera, con 5.

A continuación, se detallan las entidades locales destinatarias de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2022:

<b>Municipios</b>	
Abáigar	1
Ablitas	2

<b>Municipios</b>	
Aibar/Oibar	1
Altsasu/Alsasua	7
Améscoa Baja	2
Andosilla	1
Ansoáin/Antsoain	6
Añorbe	1
Aoiz/Agoitz	4
Aranguren	1
Arbizu	3
Arróniz	1
Artajona	2
Auritz/Burguete	1
Barañáin/Barañain	8
Barillas	2
Baztan	4
Beriáin	1
Berrioplano/Berriobeiti	2
Berriozar	4
Bertizarana	2
Biurrun-Olcoz	1
Buñuel	2
Burlada/Burlata	9
Cabanillas	1
Caparroso	1
Carcastillo	2
Cascante	1
Cáseda	3
Castejón	2
Cendea de Olza/Oltza Zendea	1
Cintruénigo	3
Corella	6
Dicastillo	1
Elgorriaga	1
Estella/Lizarra	3
Esteribar	2
Etxarri Aranatz	3
Etxauri	1
Falces	2
Fontellas	2
Funes	1
Galar	2
Garínoain	1
Goñi	1
Huarte/Uharte	2
Juslapeña/Txulapain	1

<b>Municipios</b>	
Cendea de Cizur	1
Lapoblación	2
Larraga	1
Lekunberri	2
Leoz/Leotz	1
Lerga	2
Lerín	1
Lesaka	2
Lezaun	2
Lodosa	2
Lumbier	2
Luzaide/Valcarlos	1
Marcilla	2
Mendavia	3
Mendigorría	1
Miranda de Arga	1
Monreal-Elo	1
Monteagudo	1
Mués	1
Murchante	3
Murillo el Cuende	1
Muruzábal	1
Nazar	1
Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	4
Obanos	2
Ochagavía/Otsagabia	1
Olite/Erriberri	5
Olóriz-Oloritz	1
Orbaizeta	2
Orkoien	6
Oteiza	1
Pamplona/Iruña	91
Peralta/Azkoien	1
Puente la Reina/Gares	3
San Martín de Unx	1
Sangüesa/Zangoza	1
Santacara	1
Sunbilla	2
Tafalla	3
Tudela	13
Ultzama	1
Uztárroz/Uztarroze	1
Valle de Egüés/Eguesibar	23
Valle de Yerri/Deierri	2
Vidángoz/Bidankoze	1



<b>Municipios</b>	
Villafranca	1
Villava/Atarrabia	3
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	10
Zúñiga	4
<b>Total</b>	<b>330</b>

<b>Concejos</b>	
Echávarri	1
Eugi	1
Gollano	2
Lintzoain	1
Olleta	1
Osacáin	1
Subiza	1
Torres de Elorz	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

<b>Mancomunidades</b>	
Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1
Agrupación de Servicios Administrativos Valdemañeru	1
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	20
Mancomunidad de la Ribera	5
Mancomunidad de Mairaga	2
Mancomunidad de Montejurra	3
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

<b>Otras entidades</b>	
Asociación Vecinal centro cívico Dámaso Zabalza de Irurita	1
Consortio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra	1
Federación Navarra de Municipios y Concejos	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

<b>TOTAL</b>	<b>381</b>
--------------	------------

En estas 381 quejas están incluidas 18 que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

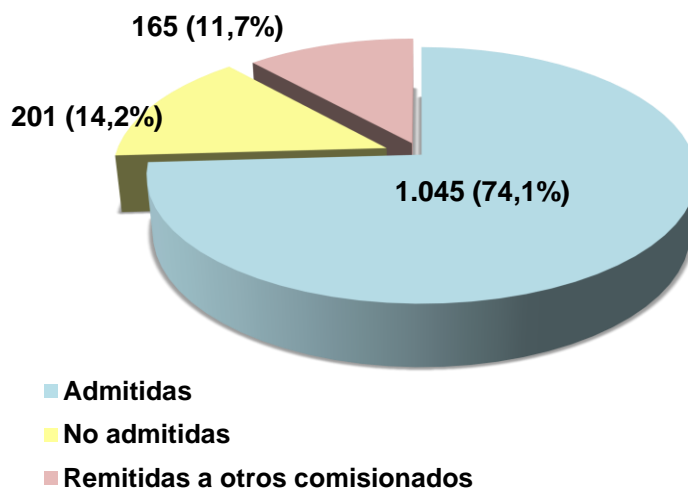
También están incluidas 15 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra, una que afecta a una entidad local y a la Delegación del Gobierno en Navarra, y otra que afecta a una entidad local y a la Federación Navarra de Natación.

### 2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las cifras que se presentan en este apartado y en los siguientes del capítulo hacen referencia a los 1.411 expedientes de quejas gestionados, es decir, se considera como un único expediente de queja las 238 quejas presentadas sobre la huelga declarada en múltiples escuelas de educación infantil.

Los expedientes de queja admitidos para su tramitación fueron 1.045, lo que representa un porcentaje de un 74,1% respecto del total de 1.411 expedientes de queja gestionados.

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



El número de expedientes en que las quejas fueron inadmitidas fue de 201. No obstante, antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. Aun así, en el 14,2% de los expedientes gestionados no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.

Las principales causas de inadmisión fueron:

- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (54 casos).
- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (50 asuntos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (33 casos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (11 supuestos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (6 casos).
- No apreciarse pretensiones concretas (6 asuntos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (5 casos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (4 supuestos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (2 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (1 asunto).

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

Además, hubo 18 casos en que se reiteraron asuntos ya tratados y finalizados anteriormente y en 11 quejas las personas promotoras de las quejas desistieron de su tramitación.

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

Del total de quejas gestionadas en el año 2022, 165 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que se referían a administraciones públicas de su competencia de supervisión.

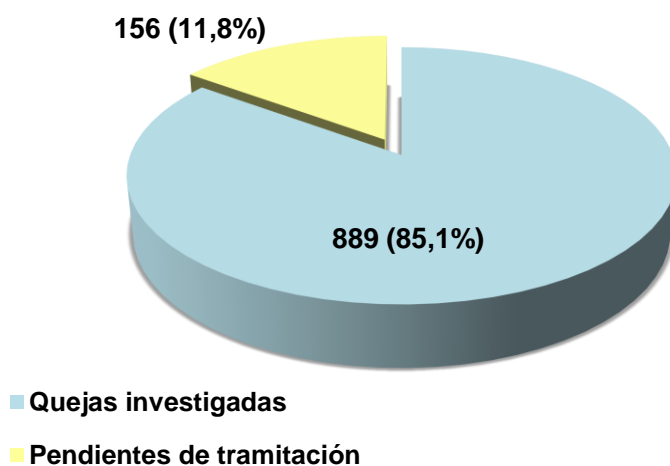
Al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, se le remitieron 160 quejas.

De las cinco quejas restantes, dos se remitieron al Síndic de Greuges de Catalunya, dos al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y otra al Ararteko de Euskadi.

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

## **2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.**

Los 1.045 expedientes en que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 889 expedientes de queja, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 85,1% de los expedientes de queja admitidos. El resto, 156 expedientes, se encontraban en tramitación a fecha 31 de diciembre de 2022.



Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que en 617 expedientes de queja existían motivos para atender la pretensión planteada por los ciudadanos:

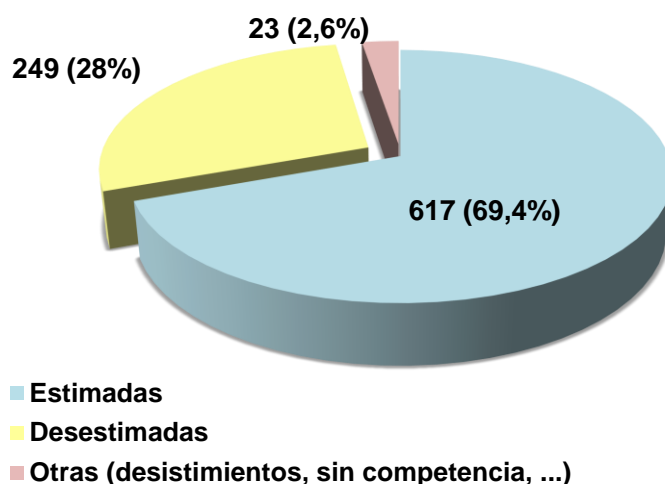
- En 337 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.

- En 220 expedientes, la intervención de la institución dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara directamente la pretensión de los autores de queja sin necesidad de emitir resolución alguna.
- 56 expedientes se encontraban, a 31 de diciembre de 2021, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida.
- 4 expedientes se referían a quejas reabiertas en 2022 en las que ya se había formulado alguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales a la Administración.

Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para formular resoluciones a la Administración (337 casos de 2022 y 60 procedentes de años anteriores), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (220 casos), **quedaron estimadas, total o parcialmente, 617 quejas de los ciudadanos**, lo que representa el **69,4%** de los 889 expedientes de queja investigados.

Por otro lado, en 249 expedientes, se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones de esa decisión.

Por último, 23 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.



En la página web de la institución ([www.defensornavarra.es](http://www.defensornavarra.es)), en el epígrafe de “quejas”, dentro del punto “quejas presentadas 2022”, se relacionan las principales quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión, si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre el epígrafe “[Resolución emitida](#)”, se accede al texto de la resolución dictada).

## 2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 337 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 337 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 465 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

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

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

- En el capítulo IX de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección [www.defensornavarra.es](http://www.defensornavarra.es), en el epígrafe correspondiente a 2022.

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

Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Medio ambiente	<b>43</b>	34	22	12	0	<b>68</b>
Educación	<b>40</b>	29	6	13	1	<b>49</b>
Vivienda	<b>32</b>	35	1	6	3	<b>45</b>
Función pública	<b>31</b>	24	6	7	7	<b>44</b>
Bienestar social	<b>26</b>	21	6	9	1	<b>37</b>
Sanidad	<b>23</b>	7	5	16	0	<b>28</b>
Acceso a un empleo público	<b>22</b>	11	12	5	1	<b>29</b>
Hacienda	<b>22</b>	9	4	11	3	<b>27</b>
Tráfico	<b>14</b>	14	1	3	0	<b>18</b>
Urbanismo	<b>11</b>	7	6	1	0	<b>14</b>
Euskera	<b>9</b>	8	4	1	0	<b>13</b>
Servicios públicos	<b>7</b>	6	3	3	0	<b>12</b>
Seguridad ciudadana	<b>7</b>	5	4	1	0	<b>10</b>
Deporte	<b>6</b>	3	2	4	0	<b>9</b>
Transparencia	<b>6</b>	5	2	1	0	<b>8</b>
Covid-19	<b>6</b>	6	0	1	0	<b>7</b>
Agricultura	<b>5</b>	4	1	3	0	<b>8</b>
Obras públicas	<b>5</b>	5	2	1	0	<b>8</b>
Bienes de las Administraciones públicas	<b>5</b>	4	0	2	0	<b>6</b>
Protección de datos personales	<b>4</b>	3	2	1	0	<b>6</b>
Administración electrónica	<b>2</b>	0	2	2	0	<b>4</b>
Cultura	<b>2</b>	0	0	3	0	<b>3</b>
Trabajo	<b>2</b>	2	0	1	0	<b>3</b>
Justicia	<b>1</b>	3	0	0	0	<b>3</b>
Consumo	<b>1</b>	1	0	0	0	<b>1</b>
Energía	<b>1</b>	0	1	0	0	<b>1</b>
Funcionamiento de las entidades locales	<b>1</b>	0	1	0	0	<b>1</b>

Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Seguridad Social	1	0	1	0	0	1
Transporte público	1	1	0	0	0	1
Turismo	1	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>247</b>	<b>95</b>	<b>107</b>	<b>16</b>	<b>465</b>

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 247 recomendaciones (el 53,1% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias: 123 (el 26,5%), siendo 16 de ellas normativas.

Han sido formulados 95 recordatorios de deberes legales (el 20,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en casi ocho de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 20,4% de las ocasiones, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

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

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

- El Departamento de Educación: 44 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 38 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 32 resoluciones.
- El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos: 28 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 23 resoluciones.



- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 19 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 15 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar: 12 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia: 7 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 6 resoluciones.
- El Departamento de Cohesión Territorial: 5 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua: 5 resoluciones.

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

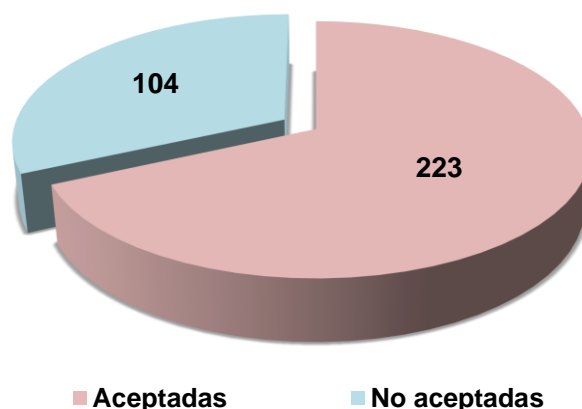
Del total de 337 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 327 de ellos (97%):

- En 223 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 104 casos, rechazó la resolución formulada.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las administraciones públicas 10 resoluciones, que representan el 3% del total.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el **porcentaje de aceptación de las resoluciones emitidas en 2022 por las administraciones públicas es del 68,2%**. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en dos de cada tres expedientes.

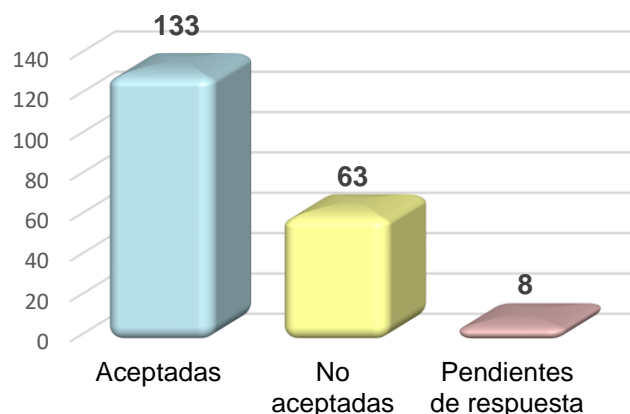
## Resoluciones dictadas y respondidas en 2022



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

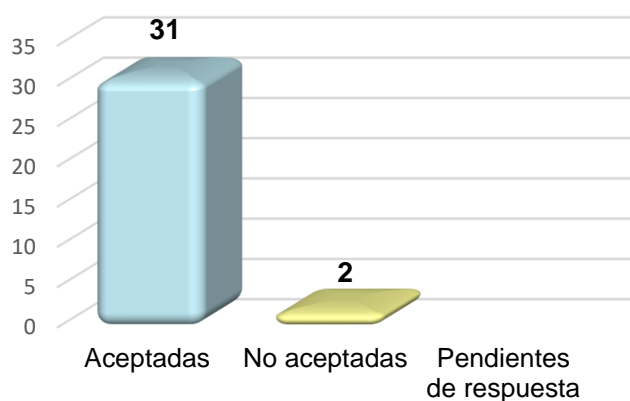
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

### Recomendaciones:



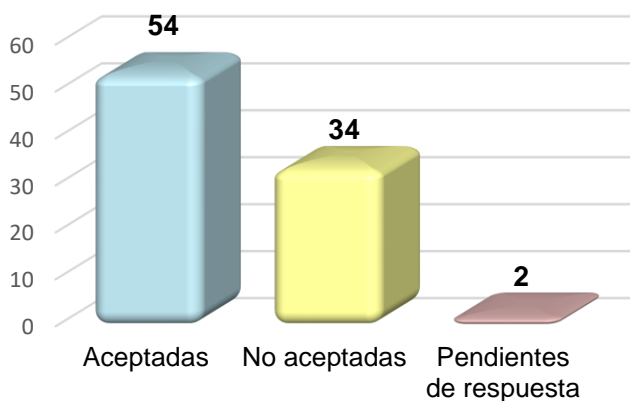
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2022 es de un 67,9% sobre el total de respuestas de la Administración.

### Recordatorios de deberes legales:



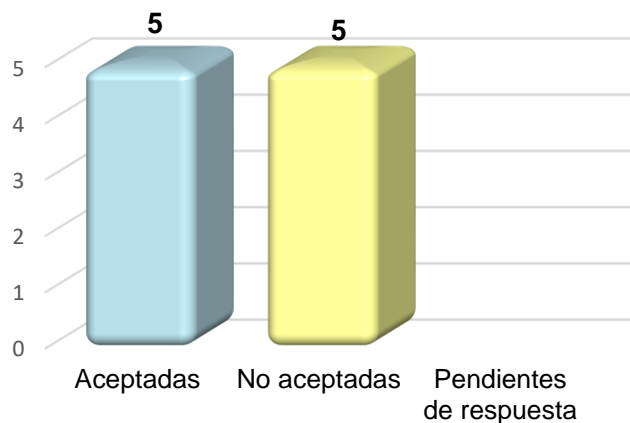
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales es del 93,9%.

### Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias es del 61,4%. respecto al total de respuestas de la Administración.

### Sugerencias normativas:



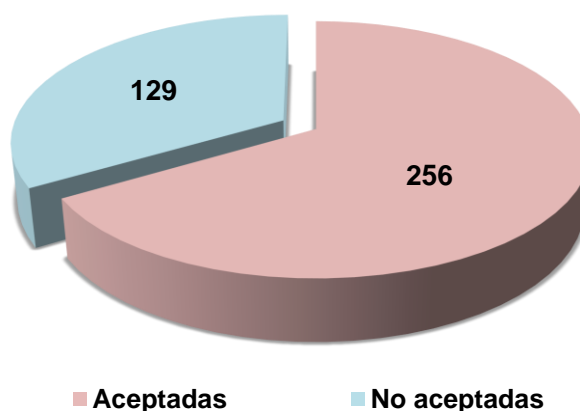
El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 50%.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2022, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	187	114	70	3	62,0%	1,6%
Entidades locales	147	107	33	7	76,4%	4,8%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	3	2	1	0	66,7%	0,0%
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>223</b>	<b>104</b>	<b>10</b>	<b>68,2%</b>	<b>3,0%</b>

Si a la aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2022 se añade el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2021 y de las que han sido reabiertas en 2022 y contenían resolución, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2022 y respondidas durante este año, **el porcentaje de aceptación total varía del 68,2% al 66,3%.**

**Resoluciones respondidas en 2022**



Los datos por tipo de administración pública afectada son:

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	213	126	83	1	3	60,0%	1,4%
Entidades locales	180	127	45	0	8	73,8%	4,4%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	4	3	1	0	0	75,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>256</b>	<b>129</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>66,3%</b>	<b>2,8%</b>

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2022 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2022 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del apartado 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que “se dirigieron” a las administraciones en 2022, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que “se respondieron” por las administraciones en 2022, con independencia del año de emisión.

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

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
<b>GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)</b>					
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3	3	0	0	100,0%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	8	6	2	0	75,0%
Departamento de Salud	41	28	13	0	68,3%
Departamento de Cohesión Territorial	6	4	2	0	66,7%

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
Departamento de Derechos Sociales	24	15	9	0	62,5%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	22	13	9	0	59,1%
Departamento de Educación	49	28	21	0	57,1%
Departamento de Economía y Hacienda	15	8	7	0	53,3%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	34	16	17	1	47,1%
Departamento de Cultura y Deporte	5	2	3	0	40,0%
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>					
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	7	7	0	0	100,0%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	5	5	0	0	100,0%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	4	4	0	0	100,0%
Ayuntamiento de Tudela	4	4	0	0	100,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	3	1	0	75,0%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	15	11	4	0	73,3%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	39	21	18	0	53,8%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	1	2	0	33,3%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	3	1	2	0	33,3%

<b>% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2022</b>	<b>66,3%</b>
--	--------------

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como departamentos más receptivos a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra y, por este orden, los de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Salud, Cohesión Territorial, Derechos Sociales y Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Como menos receptivos, aparecen, por este orden, los Departamentos de Cultura y Deporte, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, Economía y Hacienda y Educación.

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido los Ayuntamientos de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Altsasu/Alsasua, Puente la Reina/Gares, Tudela, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Berrioplano/Berriobeiti, Barañáin/Barañain y Pamplona/Iruña.

En el Capítulo IX de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2022.

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

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, habría que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 66,3% de aceptaciones por la Administración, el segundo recoge también los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la investigación realizada por la institución sobre su asunto (es decir, aquellos casos en que la queja entra en vías de solución o la Administración acepta directamente la pretensión sin necesidad de que la institución emita resolución alguna). En 2022 el **grado de aceptación de las pretensiones es el 78,68%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las 337 resoluciones emitidas en 2022 (223 de ellas aceptadas, 104 no aceptadas y 10 pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 60 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2021 o han resultado reabiertas en 2022 (33 de ellas aceptadas, 25 no aceptadas, una cerrada por otras causas y una pendiente de respuesta), y, además, los 220 expedientes de queja en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

Este porcentaje se calcula dividiendo el número de resoluciones aceptadas (223+33) más los casos en que la persona autora de la queja ha visto satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto (220), que da un total 476

expedientes, entre el número de resoluciones respondidas y pretensiones aceptadas (223+104+33+25+220), que da un total de 605 expedientes de queja.



## CAPÍTULO III. QUEJAS POR MATERIAS.

### 3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.

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

Materias	Quejas					
	2022		2021		Variación	
Educación	349	24,5%	128	9,1%	221	172,7%
Acceso a un empleo público	98	6,9%	86	6,1%	12	14,0%
Bienestar social	94	6,6%	118	8,4%	-24	-20,3%
Seguridad social	92	6,5%	28	2,0%	64	228,6%
Sanidad	76	5,3%	73	5,2%	3	4,1%
Medio ambiente	73	5,1%	63	4,5%	10	15,9%
Covid-19	68	4,8%	200	14,2%	-132	-66,0%
Vivienda	67	4,7%	83	5,9%	-16	-19,3%
Hacienda	61	4,3%	74	5,3%	-13	-17,6%
Tráfico	61	4,3%	79	5,6%	-18	-22,8%
Función pública	57	4,0%	73	5,2%	-16	-21,9%
Urbanismo	36	2,5%	40	2,8%	-4	-10,0%
Euskera	29	2,0%	23	1,6%	6	26,1%
Justicia	29	2,0%	22	1,6%	7	31,8%
Extranjería	28	2,0%	29	2,1%	-1	-3,4%
Seguridad ciudadana	27	1,9%	49	3,5%	-22	-44,9%
Consumo	23	1,6%	50	3,6%	-27	-54,0%
Servicios públicos	20	1,4%	31	2,2%	-11	-35,5%
Trabajo	17	1,2%	15	1,1%	2	13,3%
Protección de datos personales	16	1,1%	12	0,9%	4	33,3%
Funcionamiento de las entidades locales	12	0,8%	12	0,9%	0	0,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	12	0,8%	9	0,6%	3	33,3%
Deporte	11	0,8%	10	0,7%	1	10,0%
Agricultura	10	0,7%	9	0,6%	1	11,1%
Transparencia y participación ciudadana	10	0,7%	21	1,5%	-11	-52,4%
Administración electrónica	9	0,6%	13	0,9%	-4	-30,8%
Bienes de las Administraciones públicas	8	0,6%	8	0,6%	0	0,0%

Materias	Quejas					
	2022		2021		Variación	
Obras públicas	8	0,6%	11	0,8%	-3	-27,3%
Transporte público	8	0,6%	3	0,2%	5	166,7%
Energía	7	0,5%	8	0,6%	-1	-12,5%
Cultura	6	0,4%	6	0,4%	0	0,0%
Turismo	2	0,1%	15	1,1%	-13	-86,7%
Contratos públicos	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Industria	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Memoria histórica	0	0,0%	4	0,3%	-4	-100,0%
Derecho civil	0	0,0%	1	0,1%	-1	-100,0%
<b>Total</b>	<b>1.426</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.408</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>1,3%</b>

### 3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación, se relacionan las principales quejas presentadas por la ciudadanía durante el año 2022, agrupadas por materias.

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

El contenido íntegro de los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución en el año 2022 con motivo de tales quejas, se encuentra en el Capítulo IXI de este informe.

#### 3.2.1. Acceso a un empleo público.

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

###### a) Administración núcleo:

- Un ciudadano presenta una queja porque la dificultad de las pruebas físicas que se vienen celebrando para el ingreso en la Policía Foral de Navarra ha crecido progresivamente para los hombres, y no para el caso de las mujeres, desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad

efectiva de hombres y mujeres. Estima injustificada esta diferencia de trato y presenta la queja con vistas a que se reconsidere la misma en próximas convocatorias. Q22/95.

- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha inadmitido en la convocatoria para la contratación temporal de operador auxiliar de coordinación, al no haber solicitado participar dentro del plazo previsto en las bases reguladoras. Defiende que, poco antes, se había inscrito en otra convocatoria referida al mismo puesto, por lo que, por error, pensó que se trataba del mismo procedimiento selectivo. Q22/135.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le responde a las alegaciones y al recurso de alzada que presentó en relación a la lesión sufrida en la rodilla en el transcurso de las pruebas físicas de la convocatoria de oposición al puesto de trabajo de bombero de 2021. Q22/141.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad Función pública e Interior, en la oposición de auxiliar administrativo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y el Ayuntamiento de Tudela en la convocatoria para la constitución de dos relaciones de aspirantes a la provisión temporal de técnico/a de grado medio, han publicado los resultados identificando a las personas aspirantes con sus nombres y apellidos, en lugar de hacerlo con sus DNI. Considera que esa exposición pública genera tensión y malestar, por lo que propone que se tenga en cuenta para próximas convocatorias, garantizando la intimidad de las personas. Q22/149.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara

alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha fijado en la misma fecha la celebración de las pruebas del concurso-oposición para Operador de Auxiliar de Coordinación y de las pruebas para Técnico de Administración Pública (rama económica). Exponen que han resultado admitidos en ambas convocatorias, habiendo adquirido y estudiado el material. Consideran que la convocatoria conjunta de exámenes para personas con múltiples conocimientos, representa un perjuicio muy notable para el aspirante. Q22/153 y Q22/166.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha contratado para la sustitución temporal por reducción de jornada de un funcionario, a una persona que no figura en la lista definitiva resultante de la convocatoria para la provisión, mediante oposición restringida para personas con discapacidad intelectual, del puesto de trabajo de servicios generales. Denuncia que se ha obviado totalmente el carácter reservado de dicha plaza y que se ha recurrido para la contratación a una lista general, no restringida, para el desempeño de puestos de nivel E, lo cual la convierte en una contratación nula de pleno derecho. Q22/213.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le ha adjudicado el contrato temporal para cubrir la plaza de mantenimiento que venía ocupando. Expone que la persona titular de la plaza ha sido jubilada por invalidez para el trabajo y que no se ha aplicado la prioridad en la contratación, sino que ha pasado a estar ocupada por un tercero. Q22/249.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha modificado el destino de la plaza de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo de la que ha resultado adjudicataria. Considera que se ha producido una modificación de la convocatoria inicialmente aprobada, con perjuicio para sus derechos e intereses legítimos. Q22/297.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la prioridad excepcional para el llamamiento a la contratación temporal de aquellas personas cuyo contrato se haya extinguido en los quince días anteriores al mismo, por cuanto ello va en contra de los principios de mérito y capacidad en el acceso al empleo público. Considera que es, además, perjudicial para la Administración, porque está dando un servicio público por personas que fueron no aptas y gente que sí aprobó se encuentra sin trabajar. Q22/332.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, equipara, a efectos de acceso al empleo público, y pese a que la doctrina judicial establece lo contrario, a personas con un grado de discapacidad del 33% y personas que tienen reconocido el grado de incapacidad permanente. Q22/442.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la próxima aprobación del Decreto-Ley Foral de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público en las Administraciones públicas de Navarra. Manifiesta que niega la posibilidad de la carrera administrativa, al no contemplar el derecho a la promoción interna del personal funcionario, y que solo computa la experiencia acumulada como personal contratado. Q22/725.
  - Queja no admitida por falta de competencia.

- Varios ciudadanos interponen once quejas porque no están conformes con la aprobación del Decreto-Ley Foral 2/2022, de 23 de mayo, de medidas para la realización de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre. Consideran que dicho Decreto-Ley Foral, tal y como está redactado, ha dejado de ser un proceso de estabilización para ser un proceso de promoción interna al puntuar mucho más la antigüedad en la Administración que el haber aprobado un proceso selectivo. Q22/759, Q22/775, Q22/777, Q22/782, Q22/783, Q22/790, Q22/794, Q22/831, Q22/858, Q22/860, Q22/894.
  - Queja no admitida por falta de competencia.
  
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado realizar lo antes posible el reconocimiento de aptitud psicofísica, tras haber aprobado la oposición del puesto de trabajo de servicios generales. Expone que ha quedado entre los primeros aspirantes de la lista y que próximamente tiene previsto un viaje, por lo que le va resultar imposible presentarse a dicho reconocimiento en caso de que se realice en esas fechas. Q22/760.
  - Queja remitida a la Administración competente.
  
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en concluir la convocatoria para la constitución de listas de Ingeniero Técnico Agrícola. Expone que las pruebas las realizó hace ya meses, incluso antes que las de otros procesos ya finalizados. Q22/898.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Un ciudadano formula una queja en la que solicita a esta institución que se dirija al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, para que este último interponga o ejercite un recurso de inconstitucionalidad en relación con el artículo 9 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, que establece, para el caso del procedimiento excepcional de concurso de méritos, el límite temporal de 1 de enero de 2009 como fecha a partir de la cual se obtiene puntuación por haber aprobado sin plaza un proceso de ingreso en el mismo puesto de trabajo objeto de la convocatoria, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Q22/960.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en el marco de la realización de procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad, y concretamente para el caso del procedimiento excepcional de concurso de méritos, ha establecido el límite temporal de 1 de enero de 2009 como fecha a partir de la cual se obtiene puntuación por haber aprobado sin plaza un proceso de ingreso en el mismo puesto de trabajo objeto de la convocatoria, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Q22/1014.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no concreta el temario en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de titulado superior de Empleo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Sostiene que el temario es exigido con un grado de generalidad e imprecisión que dificulta la preparación de las pruebas, así como el eventual ejercicio de revisión y reclamación que asiste a las personas aspirantes. Q22/1150.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no le devuelve la tasa abonada erróneamente para la participación en un concurso-oposición, en la medida que la devolución de las tasas únicamente se produce por error imputable a la Administración. Entiende que, habiendo renunciado al derecho de participar durante el plazo de solicitud, dicho dinero le debe ser devuelto. Q22/1305.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, hasta ahora, en todo proceso selectivo se valoraba como mérito la formación, puntuándose estudios o cursos

relacionados con el puesto, publicaciones, artículos... pero que, en los procesos de estabilización que se vienen convocando recientemente a la luz de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, no se contabiliza, lo cual considera una injusticia. Q22/1310.

- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque se ha visto perjudicada en varias ocasiones por cambios de normativa que le dificultan el acceso al empleo público y por circunstancias como la edad. Añade que, en los actuales procesos de estabilización derivados de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, de nuevo se va a ver afectada negativamente porque la experiencia no resulta suficiente si no se dispone de la titulación correspondiente. Q22/1327.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el pago de las tasas por la participación en los diferentes procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad en el empleo público regulados en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio. Cuestiona que las tasas sean iguales en los concursos de méritos y en los concursos-oposición, siendo diferentes, únicamente, en función del nivel funcional de las plazas convocadas. Q22/1351.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no le contesta a dos instancias presentadas en las que solicita el inicio de un expediente de declaración de fijeza de su puesto de trabajo, puesto en el que lleva desempeñando sus funciones de forma ininterrumpida desde 2017. Q22/1414.
  - Queja investigada en tramitación.

#### **b) Departamento de Salud:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud, en los llamamientos realizados para la cobertura temporal de puestos de trabajo de celador, otorga preferencia a las personas mayores de 55 años con 15 años de experiencia en la Administración y a las personas con discapacidad, a pesar de que en muchos casos tienen menor puntuación. Solicita que los llamamientos se realicen por orden de puntuación. Q22/85.



- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud, en el concurso-oposición para la cobertura de plazas de Facultativo Especialista de Área en Radiodiagnóstico, ha cometido presuntas irregularidades. Indica que han tenido lugar hechos llamativos, por ejemplo, se ha adjudicado una plaza a una aspirante que diagnosticó un cáncer de pulmón metastásico a un paciente con un proceso inflamatorio. Además, no está conforme con la ponderación de sus méritos, por cuanto no se le ha valorado determinada formación como discente ni su participación como docente. Q22/235.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud, en el momento en que le ofreció un contrato temporal, le indicó que tendría una duración de 7 a 10 días, por ser el periodo que se estimaba que duraría la baja por Covid de la persona a la que debía sustituir. Expone que, sin embargo, al incorporarse al puesto, descubrió que la sustitución se prolongaría por más tiempo. Por este motivo, dado que el trabajo no se adaptaba a las condiciones comunicadas en el momento en que se le ofreció, renunció voluntariamente y ha sido sancionado y relegado al último puesto de la lista de contratación por un periodo de dos años. Q22/377.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan diecisiete quejas porque el Departamento de Salud se demora en concluir el concurso-oposición de Técnico/a Especialista en Radiodiagnóstico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Consideran que, habiendo presentado los méritos de la fase de concurso hace meses y siendo únicamente treinta personas las aprobadas en la fase de oposición, el departamento está demorándose en exceso. Además, les urge que se resuelva porque ya se ha publicado la OPE de estabilización. Q22/807, Q22/808, Q22/809, Q22/810, Q22/811, Q22/812, Q22/813, Q22/814, Q22/815, Q22/816, Q22/817, Q22/821, Q22/822, Q22/828, Q22/839, Q22/840, Q22/846.
- Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, han incluido su plaza en el proceso de estabilización, a pesar de ser una plaza estructural que no ha estado ocupada de forma ininterrumpida al menos en los tres años anteriores a 31 de diciembre de 2020 y, sin embargo, no han incluido otra plaza que sí cumple los criterios establecidos. Q22/823.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le deniegan su inclusión en la lista de contratación de Oficial de 1ª derivada de un proceso selectivo, al no haber solicitado en el momento de la inscripción el ámbito de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y no constar, por tanto, en el listado enviado por la Dirección General de Función Pública de los aspirantes presentados a la convocatoria. Defiende que sí se presentó a la convocatoria y que tiene conocimiento de que otro aspirante en su misma situación logró ser incluido en esta lista de contratación. Q22/834.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no respeta el orden de llamamiento para la contratación de larga duración del puesto de celador. Denuncia que ha adjudicado una plaza a una persona del turno de discapacidad, en lugar de ofrecérsela a él, a quien le correspondía del turno libre según el orden de prelación. Q22/871.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a un escrito y a un recurso presentado por los perjuicios sufridos a raíz de un error cometido por la persona encargada de gestionar la contratación. Expone que, por dicho error, ella figuró como “no disponible” en las listas de contratación durante

un período durante el cual sí se encontraba disponible, habiendo perdido la oportunidad de ser contratada. Q22/1162.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el hecho de que la normativa vigente establezca como grupo prioritario a las personas mayores de 55 años que hayan trabajado más de 15 años en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Estima adecuado que se priorice al colectivo de personas mayores de 55 años, por las dificultades para acceder al empleo en esa franja de edad, pero no así la exigencia adicional de haber prestado una serie de años de servicio a la Administración. Q22/1393.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas por la demora del Departamento de Salud en concluir la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 424 puestos de Enfermero/a. Añaden que este hecho les obliga a inscribirse en dos procesos de estabilización, abonando la tasa en cada uno de ellos. No se encuentran conformes con que las 424 enfermeras que obtengan plaza en la convocatoria anterior, se vean abocadas a inscribirse en otros dos procesos por desconocer el resultado final. Además, según indican, también supone un perjuicio para la Administración, en la medida en que supondrá baremar 424 expedientes en cada proceso de manera innecesaria. Solicitan que se resuelva el concurso-oposición y que sean devueltas las tasas a quienes hayan obtenido plaza. Q22/1424 y Q22/1425.
  - Quejas investigadas en tramitación.

### **c) Departamento de Educación:**

- Una asociación presenta una queja mediante la que solicita que el Departamento de Educación paralice las pruebas selectivas del concurso-oposición de maestros de 2022. Considera que se ha convocado este proceso de forma precipitada y basándose en un Real Decreto que en unos meses será revocado por uno nuevo que unificará las bases para el ingreso a la función pública en todas las autonomías. Añade que se coloca a las personas interinas en Navarra en desventaja respecto a las de otras comunidades que han decidido esperar. Q22/56.

- Se informa a la asociación que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha vulnerado el principio de igualdad que rige el acceso a la función pública, al haberse planteado en la oposición que participó de profesorado de educación secundaria en la especialidad de Administración de Empresas, en dos fechas distintas, un ejercicio sustancialmente igual en su mayor parte (identidad absoluta en un 60% de los aspectos puntuables y práctica coincidencia, con modificaciones irrelevantes, en otro 20%). Refiere que se ha visto perjudicada frente a otro aspirante a quien, por causa de la Covid-19, se le realizó la prueba tres semanas después que al resto. Q22/59.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a las calificaciones del concurso-oposición de profesorado de educación secundaria, habiendo transcurrido ya el plazo legalmente establecido. Q22/71.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le puntúa como mérito los servicios prestados como profesora en el procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de maestros, por no encontrarse el centro en el que prestaba servicios inscrito en el Registro de Centros de Gobierno de Navarra. Considera esta situación injusta y discriminatoria. Q22/83.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente a las calificaciones de la primera fase de la oposición de la convocatoria de profesorado de educación secundaria. Q22/90.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación va a realizar en el mes de junio la adjudicación de

plazas telemáticas para el curso 2022/2023 de aquellas especialidades del Cuerpo de docentes de enseñanza secundaria para las que no se han convocado procesos selectivos en junio, y no en agosto a la vez que el resto del personal docente. Considera que perjudica al profesorado de educación secundaria que se va a presentar a las oposiciones de junio y que se encuentre en otras listas, dado que se va a ver obligado a elegir vacante en otra especialidad e idioma por no saber en qué situación va a quedar tras el proceso selectivo. Q22/271.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha inadmitido de los procedimientos selectivos de ingreso, acceso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de docentes de educación secundaria, al haber alcanzado la edad establecida, con carácter general, para la jubilación. Expone que cumple todos los requisitos exigidos en la convocatoria y así lo ha hecho constar en las reclamaciones de las cuales no ha recibido respuesta. Q22/286.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente a la resolución de su contrato administrativo. Q22/326.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha penalizado y ha pasado a estar como no disponible en la lista de contratación de maestros, al no haber participado en la convocatoria de adjudicación telemática de plazas del 12 de enero. Defiende que no sabía que tenía que participar porque la directora del centro en el que estaba trabajando no le comunicó a ella hasta las 19.30 de la tarde de ese 12 de enero que su sustitución finalizaba y que no era necesario que acudiera al día siguiente. Q22/443.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación se está demorando más de nueve meses en resolver los recursos de alzada presentados en la convocatoria de la última oferta pública de empleo de personal docente. Q22/685.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Educación no aplica la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público en las Administraciones públicas de Navarra, al no sacar una convocatoria excepcional para la estabilización del empleo temporal de larga duración. Q22/701.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce en los procesos selectivos la experiencia docente en la impartición de certificados de profesionalidad. Q22/730.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha anulado su solicitud de incorporación a tres listas específicas de personal docente, al haberse inscrito en otra lista con posterioridad y haber anulado esta última solicitud la formalizada primeramente. Expone que con este proceder tan poco flexible no se le está permitiendo mejorar su posición en la lista y optar a puestos para los que ha obtenido la titulación oficial correspondiente. Q22/755.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido del proceso selectivo de ingreso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Maestros, al considerar que está incapacitada para el puesto. Cree que lo correcto sería que se le admitiera en las listas y, en el caso de no poder ejercer la profesión en un momento determinado, figurar como “no disponible”. Solicita ser admitida y que se reserve un porcentaje de las plazas a cubrir para personas con alguna incapacidad, al igual que en otros departamentos y empresas del sector privado. Q22/800.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que presentó frente a las calificaciones de una de las pruebas del procedimiento selectivo aprobado mediante la Resolución 8/2019, de 26 de diciembre, de la Directora del Servicio de Selección y Provisión de Personal Docente, de acceso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, y de ingreso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional. Q22/856.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha programado, en la oposición a docente de Formación Profesional de su especialidad, la realización del ejercicio del tema y la prueba práctica en la misma fecha. Afirma que, dado que hay especialidades que van a realizarlas en días diferentes, ella está siendo discriminada por el perjuicio que le va a causar. Q22/886.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada presentado frente a la resolución por la que se aprueba y hace pública la relación complementaria de personas aspirantes aprobadas por cuerpo, especialidad e idioma en los procedimientos selectivos de ingreso y de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y de ingreso al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional. Q22/956.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de la lista de aspirantes a la contratación temporal de la especialidad de procesos sanitarios en castellano, al no haberse presentado al proceso de la oposición de la citada especialidad. Critica que se le ha expulsado sin dar ningún tipo de justificación ni audiencia, prescindiendo del procedimiento aplicable y habiendo desatendido la reclamación interpuesta. Q22/1030.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) del Departamento de Derechos Sociales ha emitido un informe con el que no está de acuerdo, por cuanto se informa favorablemente, sin haber efectuado ninguna valoración presencial, de su aptitud para el puesto de celadora, siendo, en realidad, que la discapacidad que tiene reconocida le impide realizar las funciones de dicho puesto. Q22/1148.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación no incluye en los procesos de estabilización las plazas que no se han cubierto con ocasión de los procedimientos selectivos de ingreso en el cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional y en el cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria (concursos-oposiciones aprobados por las resoluciones 302/2020, de 28 de diciembre, y 104/2021, de 15 de abril). Q22/1158.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no establece un turno de reserva para personas con discapacidad en el concurso de méritos excepcional para cuerpos docentes, al considerar no necesaria la discriminación positiva en un procedimiento en el que solo se valoran méritos. Denuncia que ello puede producir situaciones como la suya, que, siendo una persona con discapacidad con una experiencia de trece años en educación y 50 años de edad, no apruebe la oposición y se quede desempleado. Q22/1271.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, debido a un error en el sistema informático utilizado por el Departamento de Educación, no ha tenido conocimiento en plazo de la convocatoria de unas vacantes de docente en



educación infantil con perfil C1 de inglés. Manifiesta que, según se le ha indicado telefónicamente desde el departamento, es posible que, al recibir el correo de alerta con la nueva actualización de listas, la página que contiene éstas no se hubiera actualizado. Q22/1371.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por los procesos de estabilización mediante concurso-oposición de cuerpos docentes de 2022, en concreto en la especialidad de francés-castellano. No está conforme con el baremo de méritos, pues el alto valor otorgado a la experiencia docente en centros públicos dificulta el acceso de profesionales sin experiencia o que han trabajado en otros centros, ni con las pruebas de la fase de oposición, al no incluir un ejercicio práctico. Q22/1397.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por los problemas que ha atravesado para participar en el procedimiento de reconocimiento y acreditación de la competencia profesional para técnico especialista de apoyo educativo. Expone que entregó la documentación requerida y que recibió un correo electrónico de confirmación, pero que, ante la falta de llamamiento para iniciar la siguiente fase, solicitó información al Departamento de Educación, quien le indicó que no había realizado la solicitud de participación. Q22/1410.
  - Queja investigada en tramitación.

## **B) Entidades locales:**

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera, en el procedimiento de selección del puesto de trabajo de adjunto a gerencia en Servicios de la Ribera de Navarra, SAU (SERINSA), no ha respetado las bases aprobadas para la selección, por cuanto en las mismas se indicaba que no sería objeto de exclusión del procedimiento la carencia de experiencia y, a su juicio, se han dejado fuera del procedimiento a candidatos exclusivamente por dicha falta de experiencia. Q22/183.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara

alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arbizu no le facilita la documentación que ha solicitado ante las irregularidades que considera que ha cometido en el procedimiento de la convocatoria para la contratación de personal de limpieza. En concreto, no le entrega una copia de las instancias de participación (por entender que dos de ellas habían sido presentadas fuera de plazo) y la vida laboral aportada por las personas participantes. Q22/185.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la configuración y calificación de las pruebas de aptitud física de la oposición de Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Considera que los ejercicios físicos deberían adaptarse a la edad de las personas aspirantes o, subsidiariamente, que estos se puntúen como apto/no apto, de forma que las personas de más de 35 años no resulten discriminadas por razón de edad. Indica que este sistema de pruebas físicas cuya implantación solicita, ya se aplica en otras localidades. Q22/382.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque considera irregular el procedimiento de selección de personal de limpieza llevado a cabo por parte del Ayuntamiento de Lumbier. Expone que personal municipal intentó disuadirla de presentarse a la oferta y que no se le facilitaron las bases de la selección. Cree que se han vulnerado los principios de mérito y capacidad que deben regir en el acceso a la función pública. Q22/769.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la convocatoria para la contratación temporal del puesto de trabajo de trabajador/a familiar, no contempla la posibilidad de solicitar adaptaciones por razón de discapacidad, ni de inscribirse por sede electrónica. Indica que presentó recurso contra estos dos puntos, pero que todavía no ha sido resuelto. Q22/841.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egües/Eguesibar no resuelve una serie de recursos de reposición que ha interpuesto frente a las bases de la Convocatoria para la formación de listas de aspirantes a la contratación temporal de trabajador familiar. Q22/884.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no le ha llamado para la contratación temporal de una plaza de auxiliar administrativo, pese a tener reconocido un grado de discapacidad del 33%. Expone que la normativa establece que uno de cada tres llamamientos debe realizarse a personas con discapacidad, por lo que, al renunciar la primera persona, a su juicio, le deberían haber llamado a ella. Q22/1021.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la oferta pública de empleo. Q22/1287.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en dos convocatorias extraordinarias de concurso oposición de administrativo y atención a la ciudadanía, indicaba como titulación requerida una serie de FPII y Ciclos superiores y, en realidad, se admitía gente con titulaciones superiores. Considera que daba lugar a confusión, debiendo haberse especificado que las citadas titulaciones eran las mínimas exigidas. Asimismo, no está conforme con el baremo aprobado para estos procedimientos selectivos, pues mientras la experiencia laboral previa en la mancomunidad se valora con 8 puntos por año trabajado, la experiencia laboral en otras Administraciones se valora con un 1 punto por año trabajado. Q22/1343.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz se demora en resolver sendos recursos de reposición presentados en relación a la oferta de empleo de una empresa pública municipal. Exponen que tampoco les ha

proporcionado información de otros recursos cuyas resoluciones pudieran afectarles. Q22/1384 y Q22/1385.

- Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja para que las entidades locales de Navarra y, en particular, el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain, con ocasión de las convocatorias de estabilización, puntúen de la misma manera los servicios prestados como oficiales administrativos que realicen las mismas funciones en cualquiera de las entidades locales de Navarra, con independencia de la concreta administración local donde se hayan prestado. Considera que, en caso contrario, se vulneraría el principio de igualdad en el acceso al empleo público. Q22/1408.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por problemas para realizar el pago de las tasas para participar en un concurso-oposición del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Expone que ha tratado de solucionar el asunto contactando con el ayuntamiento, pero que no se le ha dado ninguna solución, siendo el plazo de pago muy breve. Q22/1421.
  - Queja solucionada en 2023 durante la tramitación con la Administración.

### **C) Universidad Pública de Navarra:**

- Un ciudadano presenta una queja por el procedimiento de la UPNA de ordenación y prelación de áreas de conocimiento y departamentos en los que dotar plazas de Profesor Contratado Doctor y Titular de Universidad correspondiente a la Oferta de Empleo Público de 2022. Cuestiona el modo de calcular el NEPOT (tramos de investigación potenciales) que, en su caso, no son tres sexenios potenciales, sino dos. Dado que sospecha que no existe un informe jurídico en el que se base la universidad para denegarle sus pretensiones, solicita su acceso al mismo. Q22/1382.
  - Queja investigada en tramitación.

### **D) Administración del Estado:**

- Una ciudadana formula una queja por la actuación del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) referida a la falta de transparencia y publicidad en la gestión de la lista para la contratación temporal de personal. Q22/220.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### 3.2.2. Administración electrónica.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lerga no dispone de registro electrónico ni está dado de alta en el punto de acceso general a la administración, lo cual obliga a los ciudadanos y ciudadanas a acudir presencialmente. Q22/121.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra exige la presentación telemática del modelo 190, “retenciones por rendimientos de trabajo”. Expone que tiene contratada una persona en el régimen especial del hogar para el cuidado de su padre. Indica que el año anterior pudo hacer el trámite con el DNI+PIN de su padre, pero que este año se exige un certificado digital. Muestra su malestar por la exigencia de que ciertos trámites se hagan exclusivamente por vía telemática, en particular tratándose de personas mayores con escasos o nulos conocimientos digitales. Q22/151.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General de Tráfico y la Hacienda Foral de Navarra no atienden de forma presencial, viéndose perjudicadas todas aquellas personas que no disponen de medios y conocimientos informáticos para realizar los trámites telemáticamente. Q22/198.
  - Atendiendo al contenido genérico de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque tiene dificultades para representar a sus hermanos a través del sistema de identificación CI@ve. Expone que es tutora de tres hermanos con discapacidad y que acostumbra a realizar los trámites por vía telemática por razones laborales, pero que no puede finalizar las gestiones cuando actúa en nombre de ellos. Q22/219.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le presta la atención presencial que le permita, en nombre de su padre, realizar las consultas y trámites necesarios para que éste cumpla con sus obligaciones como sujeto pasivo del IVA. Expone cómo, ante la situación en que se encuentra su padre de 92 años que no puede salir de casa, la Administración le pone trabas para recibir una atención presencial, ofreciéndole soluciones que, de uno u otro modo, implicarían que su padre abandonara su domicilio para personarse físicamente bien ante un notario que validara su firma para poder obtener un certificado digital, bien ante una oficina de la Administración para instar el alta en el sistema CI@ve. Q22/259.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le presta la atención presencial que le permita realizar los trámites necesarios para cumplir con sus obligaciones como sujeto pasivo del IVA. Critica que dichas gestiones únicamente se pueden realizar de manera telemática, careciendo de los conocimientos tecnológicos necesarios para ello. Q22/292.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque tiene dificultades para acceder a su carpeta sanitaria, cuya configuración perjudica especialmente a las personas de avanzada edad. Q22/747.
  - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de consultar su nómina a través del sistema de identificación CI@ve, al carecer de teléfono móvil. Propone que el Departamento de Salud le remita las nóminas, bien por correo electrónico, bien por correo postal. Q22/1047.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja por la dificultad que ha encontrado durante los últimos meses del año 2022 para presentar de forma electrónica la solicitud de homologación de su título extranjero de dentista. Señala que, tras presentar varias

reclamaciones en las que trasladaba lo anterior y solicitaba entregar la solicitud de homologación de forma presencial en formato papel, no ha recibido respuesta. Q22/1418.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### **3.2.3. Agricultura y ganadería.**

– El alcalde de un municipio interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en resolver dos recursos de alzada interpuestos frente a autorizaciones de pastoreo de ganado caprino en dicha localidad, así como una solicitud de no prorrogar la concesión. Q22/70.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin, tras haberle adjudicado una huerta comunal y publicado la adjudicación, le ha comunicado que esta queda sin efecto, al haber revisado la solicitud por ella presentada y comprobado la incorrecta aplicación del baremo. Defiende que el error fue puesto en conocimiento de un vecino de forma extemporánea, por lo que no tiene que ser tenido en cuenta. Q22/74.

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

– Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la información solicitada sobre el proceso de concentración parcelaria en el municipio de Bidaurreta. Considera que el departamento debe reconocer la conculcación de sus derechos, paralizar el procedimiento y, en su caso, iniciar otro con una nueva recogida de firmas en el que, esta vez sí, se garanticen los derechos de todas las personas de acceso a la información ambiental y participación. Q22/232.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Lintzoain le cobra una tasa por cada cabeza de ganado en propiedad. Considera inadecuado este cobro puesto que sus vacas no han salido en ningún momento de su terreno y no han disfrutado de los terrenos comunales. Además, el cálculo de la tasa no es correcto. Por otra parte, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ha facilitado sus datos personales al citado concejo sin su consentimiento. Q22/269.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Funes ha acordado la desposesión de un huerto comunal que tiene adjudicado, por incumplimiento presunto de diversos preceptos de la ordenanza reguladora de los bienes comunales. Manifiesta que ha solicitado en varias ocasiones el otorgamiento de un plazo razonable para adaptar el huerto comunal a la normativa, pero se le ha notificado la desposesión. Q22/331.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo le exige la cuota anual de arrendamiento de unas parcelas comunales a las que ha renunciado por problemas con el riego. Q22/338.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en la culminación de un procedimiento de concentración parcelaria y, consiguientemente, su formalización en los correspondientes títulos de propiedad. Manifiesta que esta tardanza le está causando perjuicios económicos severos, ya que, sin dichos títulos de propiedad, las parcelas no pueden servir de garantía frente al préstamo que pidió para financiar su parte de los costes de instalación del riego. Se ve abocado a pedir sucesivas prórrogas del préstamo puente que, como solución provisional, se solicitó como vía de financiación mientras se ejecutara la concentración parcelaria. Q22/910.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado la autorización para la instalación de una explotación equina, a pesar de disponer de la licencia previa de apertura concedida por el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, al no alcanzar la distancia mínima legalmente exigida con respecto a la Autovía del Norte A-1. Q22/1022.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja por los daños causados a su finca por las ovejas que pastan en terreno comunal colindante y por la falta de intervención del Ayuntamiento de Lesaka en la resolución de la controversia. Q22/1133.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Santacara le ha concedido unas parcelas con un corral que no reúnen las condiciones mínimas necesarias para el desarrollo de la actividad para la que fueron concedidas, y no resuelve su solicitud de aprovechamiento de parcelas comunales de cultivo. Q22/1139.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

#### **3.2.4. Bienes de las administraciones públicas.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no arregla un muro de propiedad municipal que se ha ido derrumbando hacia su parcela debido al avanzado estado de deterioro que presentaba. Expone que ya instó al ayuntamiento para que reparase los daños a fin de preservar la seguridad en la zona, pero que no actuó. Ahora, una vez derrumbado, solicita nuevamente que se arregle porque sigue entrañando un riesgo para las personas y que se retiren los escombros. Q22/744.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le contesta a sus solicitudes de entrevista para tratar el cambio de ubicación y la falta de mantenimiento de ocho estructuras decorativas ornamentales que realizó con material neumático reciclado y posteriormente donó a la entidad local. Q22/913.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el propietario de una finca ubicada en el municipio de Nazar ha decidido colocar dos vallas en los extremos de una vía pública adyacente, deviniendo así en una vía privada, impidiendo el acceso a dicha vía al resto de la ciudadanía. Q22/993.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cendea de Olza/Oltza Zendea proyecta construir una parada de autobús en una parcela de su propiedad, y no de dominio público, como defiende el ayuntamiento. Postula este extremo mediante un relato de hechos históricos y la copia de dos escrituras públicas. Q22/1118.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana formula una queja por la ocupación particular de unos terrenos comunales en la entidad singular de Napal. Solicita que el Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua recupere los terrenos indebidamente usurpados, ya que no existen documentos que reflejen un procedimiento de desafectación de los terrenos comunales adjudicados al vecino. Q22/1141.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en respuesta a su consulta sobre la naturaleza comunal o privada de unas parcelas que pretende adquirir en el término de Eugui, no aclara la cuestión y genera inseguridad jurídica por la posibilidad de que la compra devenga nula, si se establece su condición de comunal tras la adquisición. Q22/1157.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Subiza se ha atribuido la titularidad de dos parcelas de su propiedad. Expone que, una parte de la primera, como consecuencia de un deslinde, fue integrada en el terreno comunal colindante, y que, respecto a la segunda, cuenta con unas escrituras públicas de 1960 que hacen constar la adquisición de la misma por parte de sus progenitores. Bienes de las administraciones públicas. Q22/1187.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

### **3.2.5. Bienestar social.**

#### **A) Renta garantizada y exclusión social:**

- Un ciudadano formula una queja porque ha visto reducida la cantidad que percibe mensualmente en concepto de renta garantizada y de ingreso mínimo vital. Expone que, según le ha indicado la Seguridad Social, atendiendo al número de miembros de su unidad de convivencia, tiene derecho a una cuantía menor de ingreso mínimo vital. Defiende que su unidad de convivencia no ha variado. Ha presentado instancia en la Seguridad Social y en el Departamento de Derechos Sociales, pero no ha obtenido respuesta. Q22/89.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita los informes solicitados, uno socioeconómico y otro de su situación de vulnerabilidad, a pesar de los meses transcurridos desde que presentó la solicitud y de las llamadas realizadas. Q22/92.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales inició un expediente de reintegro de la renta garantizada que tenía reconocida, por falta de colaboración, ocultar datos o aportación de información errónea, sin tener ella conocimiento. Considera que las dos notificaciones se realizaron de forma incorrecta, por lo que no tuvo la oportunidad de formular alegaciones y se le han aplicado intereses y recargos. Además, el Departamento de Economía y Hacienda, que le exige la deuda, tampoco le notificó correctamente el procedimiento de apremio. Q22/96.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  
- Un ciudadano formula una queja porque ha visto reducida la cantidad que percibe mensualmente en concepto de renta garantizada y de ingreso mínimo vital. Expone que en ningún momento la Seguridad Social le ha notificado que le corresponde una cuantía menor. Ha intentado ponerse en contacto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y con el Departamento de Derechos Sociales, pero no ha obtenido una solución a este problema. Q22/136.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, por una deuda que mantiene en vía ejecutiva por una infracción. Alega no haber recibido notificación alguna de la sanción y encontrarse en situación de desempleo de larga duración. Entiende que la renta garantizada es una prestación de carácter inembargable. Q22/140.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renovación de la renta garantizada y porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le permite seguir haciendo uso del banco de alimentos. Q22/268.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Gobierno Vasco le requiere el reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta de garantía de ingreso, al haberse iniciado un procedimiento judicial contra su marido por presunta declaración fraudulenta de bienes. Indica que ya se ha declarado el sobreseimiento provisional de la causa, por lo que no procede la devolución. Q22/293.
  - Queja remitida al Ararteko.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada, por no haber comunicado el comienzo de una actividad laboral. Expone que, tan pronto como comenzó en el desempeño de su puesto de trabajo, informó de ello al departamento, aportando el contrato de trabajo y su nómina. Añade que carece de ingresos para hacer frente a la devolución de la cuantía que se le reclama. Q22/328.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja mediante la que traslada las dificultades económicas que atraviesa. Expone que su familia está formada por cinco

miembros y que lleva tres meses sin recibir ningún ingreso. Indica que se encuentra a la espera del reconocimiento de la renta garantizada. Añade que la trabajadora social no hace mucho por ayudarle, que no encuentra trabajo y que necesita alimentos. Q22/352.

- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no reconoce a todos sus hijos a efectos de la renta garantizada, a pesar de haber entregado una nueva solicitud con toda la documentación. Indica que, además, la ayuda le fue concedida hace dos meses, pero todavía no la ha cobrado. Q22/363.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada al determinar que sus ingresos son superiores al límite máximo establecido. Indica que la cuantía de pensión del INSS que percibe es menor a la computada ya que se le aplica un descuento mensual deducible de la pensión para la amortización de una deuda contraída. Manifiesta que la denegación de la renta garantizada supone la pérdida de la cuota especial para personas en situación de vulnerabilidad económica de agua y residuos de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, así como el cambio de la tarifa “F” a la tarifa “B” en el transporte urbano comarcal. Q22/387.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque se le exige el reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada y de ingreso mínimo vital. Expone que no recibió indebidamente estas prestaciones, dado que son complementarias, por lo que, a su juicio, el Departamento de Derechos Sociales tendría que abonar a la Seguridad Social las cantidades que esta le está requiriendo de ingreso mínimo vital por considerar que debió cobrarlas como renta garantizada. Añade que el departamento no le facilita una devolución de la renta garantizada que se adapte a su situación económica. Q22/394.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de renta garantizada por estar residiendo permanentemente en recursos residenciales. Defiende que ella no vive en una residencia, sino en un piso funcional, por lo que considera que la resolución no se corresponde con la realidad. Q22/724.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renovación de renta garantizada. Expone que se encuentra en una situación de gran vulnerabilidad, ya que no percibe ningún otro ingreso y, al demorarse la concesión de la prestación, no puede hacer frente al pago del alquiler de su vivienda, lo cual le genera una serie de recargos que le dejan en una posición de mayor desprotección. Q22/781.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la unidad de barrio de San Jorge le ha denegado la tramitación de una solicitud de renta garantizada que considera que pudiera corresponderle. Expone que se encuentra en una situación especialmente vulnerable, pues ha dejado de percibir ingresos y no puede hacer frente a los gastos diarios. Q22/896.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renta garantizada. Considera que la unidad de barrio no le presta la ayuda necesaria para tramitar esta prestación, por cuanto, salvo en contadas ocasiones, no logra contactar con la persona que tiene asignada. Expone que su situación económica no es buena y que requiere que se resuelva de forma urgente su solicitud. Q22/1040.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le reclama el reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, al considerar que lleva desde 2007 percibiendo una pensión en Cuba, incurriendo así en una falta de colaboración, ocultación de datos o información errónea. Manifiesta que ha acreditado que en ningún momento ha faltado a la verdad porque no ha simultaneado ambas prestaciones. Q22/1076.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada por no haber aportado el certificado de la Seguridad Social requerido en plazo. Defiende que en ningún momento le fue notificado formalmente el requerimiento y que no tuvo constancia de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Q22/1092.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no da solución a su situación de emergencia habitacional ni le concede ayudas. Expone que reside en la calle porque, del importe de renta garantizada que percibe, destina la mitad a la pensión de sus hijos. Añade que actualmente acude a un comedor social, pero que ha sido instado a abandonar dicho servicio, así como el acceso a duchas. Q22/1095.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha practicado embargos de cantidades correspondientes a la renta garantizada que percibe. Entiende que son cantidades inembargables por no superar las mismas el Salario Mínimo Interprofesional. Q22/1336.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha requerido el reintegro de cantidades percibidas indebidamente en concepto de renta garantizada, al no haber comunicado ingresos percibidos por su hijo. Manifiesta que desea hacer frente a la deuda generada, pero que no puede actualmente. No quiere que le perjudiquen los trabajos temporales de su hijo, que en ningún caso suponen un incremento notorio del patrimonio familiar. Q22/1338.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios colectivos y entidades interponen una queja por la situación de las personas que se encuentran en calle sin acceso a una vivienda digna, ni a sistema de protección social. Denuncian la existencia de un único albergue en Pamplona/Iruña con plazas insuficientes y las derivaciones a otros recursos sin garantizar su acceso, la falta de coordinación entre administraciones, la falta de previsión del empeoramiento de las condiciones climáticas y la imposibilidad de recurrir las denegaciones de entrada a los recursos. Q22/1361.
  - Queja investigada en tramitación.

#### **B) Otras ayudas:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha archivado su solicitud de ayuda extraordinaria de incorporación social al no haber presentado toda la documentación requerida. Afirma, sin embargo, que ella sí la aportó. Q22/1189.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque solicitó la ayuda de 200 euros para personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, acreditando todos los requisitos requeridos y presentándola en Hacienda Foral dentro del plazo correspondiente, pero, pese a haberse dirigido en varias ocasiones a la Administración, no se ha resuelto su solicitud ni se le ha ingresado el importe de la ayuda, cuando tiene conocimiento de que en otras Comunidades Autónomas sí que se ha ingresado el importe de la ayuda. Q22/1422.
  - Queja investigada en tramitación.

#### **C) Pensiones asistenciales:**

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado diversos embargos sobre la deducción por pensión no contributiva de jubilación de la que es beneficiaria, como consecuencia de las órdenes de embargo emitidas por la Tesorería General de la Seguridad Social y el



Ayuntamiento de Peralta/Azkoien. Defiende que es una ayuda que no se puede embargar porque su importe no alcanza el establecido para el salario mínimo interprofesional. Q22/318.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Generalitat Valenciana le ha extinguido el derecho a la pensión no contributiva de jubilación por superar los ingresos económicos establecidos para la unidad económica de convivencia, y le requiere la devolución de las cantidades percibidas. Q22/1078.
  - Queja remitida al Sindic de Greuges de Valencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no abona a su hermano las distintas prestaciones solicitadas. Manifiesta que su hermano se encuentra ingresado en un centro de salud mental, dada la difícil situación en la que se halla por su enfermedad. Declara que desde dicho centro se quiere proceder a emitir el alta médica por el transcurso de un periodo de tiempo, necesitando percibir ya dichas prestaciones. Q22/1242.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **D) Protección a la infancia y la adolescencia:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no revoca la adopción de su hijo. Refiere que, en la fecha de nacimiento del menor, ambos progenitores prestaron consentimiento para su adopción, pero que al día siguiente se arrepintieron. Desde entonces, se les obstaculiza la recuperación de su hijo. Refiere falta de flexibilidad en el sistema de visitas y el ofrecimiento de un documento de renuncia. Asegura que ambos progenitores disponen de capacidad económica y que los dos tienen hijos a su cargo de anteriores relaciones. Q22/54.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque un centro de la provincia de Barcelona le ha prohibido la comunicación con sus hijos sin causa justificada. Q22/356.
  - Queja remitida al Sindic de Greuges de Catalunya.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita la información ni la documentación solicitada sobre la situación en la que se encuentra su hija, tras haberse sido iniciado un procedimiento para la declaración de desprotección. Q22/406.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia presentan una queja por la situación de varios menores que se vieron obligados a abandonar el centro de observación y acogida de Marcilla tras ser declarados mayores de edad. Exponen que, pese a que varios contaban con documentación acreditativa de su minoría de edad (documentos oficiales de sus países de origen, en algunos casos validados por la Policía Nacional) se activó el procedimiento tendente a la determinación de su edad, que culminó en su expulsión del centro. Critican, además, que no se han garantizado sus derechos durante el tiempo de estancia y al decretarse su salida, pues no se les tramitó el empadronamiento, ni la tarjeta sanitaria, ni se iniciaron actuaciones tendentes a la regularización de su situación, y se resolvió la salida de forma inmediata, sin notificárseles resolución y sin ofrecerles alternativa. Q22/940.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque una influencer navarra exhibe a diario a sus hijos e hijas menores en redes sociales, siendo el más llamativo el caso de su bebé, de quien incluso da detalles médicos. Exige que se aplique la legislación de protección a la infancia. Q22/975.
  - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana interpone una queja porque el punto de encuentro familiar concertado judicialmente para celebrar las reuniones con sus nietas, no ha cumplido con las funciones que le corresponden, llegando a elaborar un informe cuyo contenido se encuentra manipulado o negándose a prestar la asistencia a la que judicialmente se encontraría obligado a prestar. Q22/1020.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque una influencer navarra exhibe a diario a sus hijos e hijas menores en sus canales. Le resulta llamativo el caso de su bebé de siete meses, a quien no pone cascos en un concierto, y duda de la idoneidad de la alimentación que les proporciona. Q22/1103.
  - No admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado un procedimiento para la declaración de una situación de desprotección de sus hijos. Manifiesta que éstos llevan nueve meses bajo la guarda de la Administración, pese a que ha seguido todas las directrices marcadas por el departamento. Solicita que cesen las medidas de protección tomadas y se deje sin efecto la declaración de desprotección. Q22/1221.
  - Queja investigada – Cerrada por haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana presenta una queja por la situación de sus hijos en los centros de observación y acogida (COA) donde se encuentran. Expone que uno de ellos presenta lesiones, que a otro no se le ha llevado a la revisión pediátrica que le corresponde, que no se le facilita la documentación solicitada y que no consigue contactar con las técnicas referentes. Q22/1235.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado un procedimiento para la declaración de una situación de desprotección de su hijo, que se fundamenta en el ausentismo escolar. Defiende que únicamente faltó dos semanas por encontrarse enfermo. Expone que el niño actualmente se encuentra en un centro de menores y que quiere volver con ella. Q22/1313.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la situación que atraviesa su hijo de diecisiete años que preocupa mucho a la familia. Expone que los episodios de agresividad dieron paso al absentismo escolar y que, actualmente, permanece durante días en la cama habiendo manifestado por escrito signos de ideas suicidas. Denuncia haber recurrido a todas las instancias porque su hijo está cada

vez peor, más perdido, más hundido, pero no se actúa, al no representar estos actos, según se le indica, peligro inminente para su vida. Q22/1328.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja en la que denuncia que el nuevo trabajo de BadGyal y Quevedo atenta contra la protección a la infancia. Considera que la canción supone una hipersexualización de la infancia porque su letra no es propia para un público infantil, porque las imágenes incitan a la práctica del sexo y porque los bailarines y bailarinas son menores. Q22/1358.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

#### **E) Protección a las personas mayores de edad:**

- Un ciudadano formula una queja porque ha sido excluido de forma arbitraria de una actividad programada en un club de jubilados sin que se le hayan motivado suficientemente las causas de expulsión. Solicita el resarcimiento del trato discriminatorio recibido. Q22/38.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha asignado a un hombre los cuidados de su madre de avanzada edad en el domicilio, lo cual le provoca a ésta incomodidad, especialmente en los momentos del aseo. Expone que su madre siempre ha sido atendida por mujeres y solicita que siga siendo así. Q22/98.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja por la falta de plazas a un precio asequible en las residencias para personas de tercera edad de Pamplona/Iruña. Expone que, recientemente, se ha inaugurado una nueva residencia privada en esta localidad, cuya tarifa mensual por una habitación individual es abusiva. Indica que el Gobierno de Navarra es titular de una única residencia para mayores en Pamplona/Iruña, siendo atendidas el resto de plazas concertadas por empresas con fines económicos que están sacando sustancioso fruto de esta situación. Q22/713.

- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le va a cobrar a su hermana una mensualidad completa por su estancia temporal en una residencia, pese a haber permanecido en la misma únicamente cinco noches. Justifica su pronta salida en que no existía flexibilidad en el horario de visitas, no se les informó de un caso de Covid-19, no se le ofreció una habitación individual, y demás situaciones que no garantizaban un buen cuidado. Q22/1131.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja por el perjuicio económico que ha supuesto para su hermana su traslado de una residencia a un centro psicogeriátrico de Pamplona/Iruña. Critica que en ningún momento se le ha informado a él, en su condición de tutor, de los motivos y las consecuencias de tal traslado, ni que se iba modificar la aportación económica que tenía reconocida. Considera que se le esta ocasionado un grave perjuicio a su hermana. Q22/1144.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no contesta a sus consultas relacionadas con la situación de su madre en un centro residencial, ni le facilita su historial médico. Considera que su madre no está recibiendo un tratamiento adecuado para su Alzheimer y, pese a haberse dirigido en multitud de ocasiones al departamento, éste no responde a sus requerimientos. Q22/1270.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha triplicado la cuantía que abona mensualmente por el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) que se le presta, sin que se haya procedido a una mejora proporcional de las prestaciones. Señala que la comida es escasa y la atención dada por el personal del servicio no es adecuada. Q22/1374.
  - Queja investigada en tramitación.

## F) Protección de las personas con discapacidad:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita a su hermana una plaza en un transporte adaptado público, ni tampoco le ofrece suficientes ayudas económicas para costear uno privado, lo cual le genera problemas para poder disfrutar de la plaza que le fue concedida en un centro de día ubicado a más de cuarenta kilómetros de su domicilio. Q22/275.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz no realiza en la acera que da acceso a su vivienda las obras de adaptación necesarias, de forma que pueda salir con seguridad en la silla de ruedas desde el portal a la calle. Indica que, pese a que el ayuntamiento admite que las Administraciones públicas deben adaptar los espacios públicos a las necesidades de las personas con movilidad reducida, deja en manos de la comunidad de propietarios la ejecución de esta obra. Q22/319.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no pone a disposición de las personas residentes de un piso funcional una furgoneta, para realizar salidas de ocio fuera de Pamplona/Iruña. Indica que hace ocho meses que presentaron la solicitud y que continúan esperando la contestación. Q22/734.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque está preocupada y angustiada por el cuidado de su hijo, quien tiene una discapacidad del 78%, un grado de hiperactividad que no se aplaca con ninguna medicación y autismo severo que le lleva a conductas aberrantes y rígidas inasumibles para una sola persona. Expone que el manejo cotidiano cada vez es más difícil hasta el punto de sentirse totalmente incapaz de afrontar el día a día. Solicita su ingreso, al menos parcial, en una institución especializada, que se le aporte una persona cuidadora para su correcta atención y que se le conceda ayuda en el domicilio. Q22/757.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja por la situación de indefensión a la que se ven sometidas las personas con discapacidad física ante la imposibilidad de

examinarse del carnet de conducir en Navarra, debido a la existencia de solamente un coche adaptado con una antigüedad de diez años, que, además, no cumple con los nuevos requisitos a la discapacidad establecidos por la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra (por ejemplo, no dispone de freno eléctrico). Indica que ello provoca que las personas con discapacidad tengan que examinarse en otras comunidades autónomas. Q22/832.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta medidas ante el mal funcionamiento de los taxis adaptados para personas con movilidad reducida. Exponen que sufren continuos retrasos en las horas previamente concertadas con los taxis. Q22/844 y Q22/867
- Q22/844 – Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  - Q22/867: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad que tiene actualmente reconocido y que solicitó a causa de la casi total pérdida de visión que le ha ocasionado un medicamento. Q22/857.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la revisión del grado de discapacidad reconocido, al no haber transcurrido dos años desde la última valoración. Expone que las lesiones que padece le impiden desempeñar su profesión y, a fin de adquirir nuevos derechos y poder optar a empleos adaptados para personas con discapacidad, necesitaría que se revisara su valoración. Q22/881.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido un grado de discapacidad con el que no se encuentra conforme, al no reflejar las limitaciones funcionales que padece en las extremidades superiores. Denuncia que en el reconocimiento médico no fue valorado de forma rigurosa, ya que ni siquiera se le examinó la mano izquierda, y que las lesiones

que se incluyen en nuevos informes médicos no fueron valoradas de forma real y objetiva. Q22/955.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque lleva años trabajando en un centro ocupacional sin estar asegurada y se le descuentan gastos de transporte. Solicita que se regularice su situación laboral. Q22/1045.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su hermana el ingreso temporal en un centro de atención a la discapacidad, que previamente le había sido concedido. Solicita que no se ofrezcan plazas cuando no se tiene la certeza de que se van a poder ocupar, así como que se les dé respuesta a las instancias presentadas sobre el asunto. Q22/1064.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su hermano, que tiene reconocida una discapacidad del 93,5% y que vive con sus padres de 88 y 87 años, el ingreso en un centro de día, al no haber plazas vacantes. Expone que su dependencia severa le hace requerir de cuidados y asistencia constantes, deviniéndose la situación insostenible. Q22/1132.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de ingresar a su hijo en un centro residencial para personas con discapacidad. Expone que, al tratarse de un caso reconocido como urgente, el joven tenía únicamente tres personas por delante en la lista de espera; sin embargo, posteriormente, ha podido comprobar como su hijo va ocupando cada vez posiciones más relegadas en dicha lista, teniendo actualmente al menos once personas por delante. Manifiesta que el joven, con discapacidad intelectual y un grado de discapacidad del 76 por 100, presenta alteraciones conductuales que están llevando a la familia a una situación límite. Q22/1136.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un colectivo formula una queja por la existencia de barreras arquitectónicas en el centro de salud de Viana, especialmente para las personas con movilidad reducida. Señala tres problemas: la dificultad de utilizar un ascensor recientemente instalado por el sentido en que se abre su puerta, la falta de privacidad derivada del hecho de que, al no poder usar el ascensor, las ambulancias deban usar la puerta principal, en los alrededores de la cual existe un bar con terraza, y la dificultad que tienen las personas con movilidad reducida al ser atendidas en los consultorios del centro por la estrechez de sus puertas y el tamaño de los mismos. Q22/1204.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque no se les da el alta del centro de salud mental en el que se encuentran internos, pese a que son correctos los resultados de todas las evaluaciones periódicas a las que se someten. Añaden que la situación en el centro hace insostenible seguir allí. Q22/1307.
- Queja investigada en tramitación.

**G) Apoyos a personas con discapacidad:**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) no le autoriza los gastos necesarios para la adquisición de un ordenador personal. Indica que actualmente está trabajando y que, además, percibe una pequeña pensión, por lo que desconoce el motivo por el que no se le permite hacer uso de su dinero. Q22/50.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por su disconformidad con el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial de su madre. Denuncia que no ha tenido en cuenta su voluntad y preferencias, que se ha extralimitado de sus funciones al realizar una valoración de la evolución de su patrimonio, que le ha dejado durante meses sin capacidad para disponer de su propio dinero, que ha ignorado a la familia y que ha demostrado una falta de objetividad en el desempeño de sus funciones. Q22/1429.

- Queja investigada en tramitación.

#### **H) Protección de las personas dependientes:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido a su madre, que es una persona dependiente, un servicio de fisioterapia que no puede recibir por no estar disponible en la localidad específica en la que reside. Indica que el departamento, amparándose en la ausencia de un desarrollo normativo que lo permita, le deniega el abono de una prestación económica sustitutiva para poder sufragar los gastos que le suponen a la familia la prestación de dicho servicio en el domicilio de su madre. Q22/307.

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

- Una ciudadana formula una queja porque, como consecuencia de la errónea información que le fue facilitada en los servicios sociales, no se le computa, a efectos de jubilación, todos los años que ha estado como cuidadora no profesional de su hijo. Expone que el convenio especial existe desde el 1 de abril de 2019, pero que no se le reconoce desde entonces al no haber sido informada correctamente. Q22/1117.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonar a su madre de 96 años y a su tía de 102 años, las prestaciones económicas que les corresponden por su grado de dependencia, según se le ha indicado, por estar los expedientes en trámite. Necesitan el dinero para poder pagar a la persona que les cuida. Q22/1354.

- Queja investigada -Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

#### **I) Protección a las familias numerosas y monoparentales:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar ha cambiado de criterio y ya no aplica las bonificaciones por familia numerosa en la matriculación en la escuela de música de la localidad. Q22/22.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce la condición de familia numerosa. Expone que tiene dos hijos en custodia compartida con su anterior pareja, y que vive con su actual mujer y los dos hijos de ella. Indica que se le ha denegado la condición de familia numerosa porque su mujer no aporta la sentencia por la que se le adjudica la guarda y custodia de sus hijos. Defiende que, en su lugar, dispone de un poder notarial especial como documento justificativo, en el que el padre de los menores autoriza a la madre a tener dicha guarda y custodia. Q22/131.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, que permita el reconocimiento de su condición como familia monoparental y el acceso a las medidas ventajosas que se contemplan en diversos ámbitos. Q22/291.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega la inclusión en su título de familia numerosa de una menor ucraniana que está actualmente acogida de manera temporal y que llevan acogiendo temporalmente desde 2017. Su solicitud se formula tras el estallido de la guerra en el país de origen de la menor que hace inviable que pueda retornar a él. Q22/298.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega el reconocimiento del título de familia numerosa, a pesar de tener actualmente acogida a una menor ucraniana. Su solicitud se formula tras el estallido de la guerra en el país de origen de la menor que hace inviable que pueda retornar a él. Q22/309.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado una ayuda económica prevista para personas en situación de excedencia para el cuidado de hijos, por superar los ingresos establecidos por

unidad familiar. Critica que para conceder esta ayuda se tenga en cuenta la declaración de la renta efectuada en el ejercicio anterior, dado que la situación de excedencia, la consecuente falta de ingresos y la necesidad de ayuda la tiene en el presente. Q22/364.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra no aplica la bonificación por familia monoparental en las tasas de la prueba de acceso a la universidad EVAU, al tratarse de tasas administrativas y no académicas. Q22/780.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Larraga le exige, para aplicarle la bonificación por familia numerosa en las piscinas municipales, que todos los miembros de la unidad familiar adquieran el abono. Entiende que ello perjudica el derecho individual reconocido respecto a los descuentos en los precios públicos. Q22/837.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Comunidad Valenciana se demora en resolver su solicitud de reconocimiento, con efectos retroactivos, de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Q22/877.
- Queja remitida al Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierri le ha denegado su solicitud de ayuda a la natalidad, al haberse ésta recientemente limitado a máximo tres hijos por unidad familiar. Considera que se está discriminando a un segmento de la población sin causa justificada. Q22/887.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha fijado bonificaciones por familia numerosa en las tarifas del servicio municipal de alquiler de bicicletas eléctricas. Q22/1214.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**J) Protección a las víctimas de violencia de género:**

- Una ciudadana formula una queja porque no logra que el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) le expida el certificado que acredita su condición de víctima de violencia de género, que le permitiría optar a la reserva específica de viviendas protegidas para víctimas de violencia de género. Expone que la entidad bancaria propietaria de la vivienda en la que reside le ha comunicado que debe abandonarla por lo que necesita urgentemente una alternativa habitacional. Q22/179.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja por los problemas e inconvenientes que, en su condición de víctima de violencia de género, padeció durante su participación en la oposición para el puesto de trabajo de Servicios Generales. Denuncia, por un lado, que tuvo que identificarse como víctima de violencia de género al no coincidir su identidad con la que figuraba en la lista de participantes y, por otro lado, que tuvo que hacer las pruebas en un aula llena de hombres, con el consiguiente riesgo de que entre ellos estuviera su maltratador. Q22/773.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concede ninguna ayuda en su condición de víctima de violencia de género, bajo el pretexto de no cumplir con el requisito de empadronamiento exigido. Expone que no puede abonar el alquiler y que necesita acompañamiento en la búsqueda de empleo. Q22/1077.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque la Oficina de Atención a la víctima del Delito se demora en resolver el expediente concerniente a su solicitud de acreditación de la situación de violencia de género. Expone que, tras presentar su solicitud, se produjo un intercambio de correos electrónicos, no habiendo obtenido respuesta al último. Además, denuncia los problemas normativos planteados para otorgar la acreditación. Q22/1240.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja porque, para solicitar vivienda protegida, se le ha exigido el “Reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro de la Igualdad (INAI), pese a que ya cuenta con el “Reconocimiento de víctima de violencia de género” expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito. Se ve obligada a acudir a otro organismo, a contar de nuevo su historia y a repetir un proceso ya concluido y doloroso. Q22/1398.
  - Queja investigada en tramitación.

**K) Atención prestada por los Servicios Sociales:**

- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la actuación de tres trabajadores sociales, quienes han faltado a la verdad en varios informes haciendo constar la situación de desprotección de unos menores. Q22/124.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le responde a una instancia presentada que versaba sobre la inadecuada atención recibida en un centro social, ni le facilita el informe solicitado de su historial en el Servicio de Atención a la Mujer que le permita obtener la acreditación como víctima de violencia de género. Q22/211.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la unidad de barrio de Ermitagaña no le atiende correctamente y no le presta ayuda en sus solicitudes pese a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra. Q22/362.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el trato dispensado por un trabajador social a su nieta. Q22/741.
  - Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana formula una queja porque la trabajadora social que tiene asignada en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita le dispensa un trato inadecuado y no le presta ninguna ayuda en la búsqueda de empleo ni en la tramitación de prestaciones pese a su delicada situación económica. Q22/869.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le cita con el objeto de escuchar sus demandas, relacionadas con su guarda por parte del Gobierno de Navarra, su ingreso en una clínica de salud mental o la identidad de su padre biológico. Q22/951.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Un ciudadano presenta una queja por el funcionamiento del sistema de citas previas de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel. Expone que, pese a intentar en varias ocasiones el contacto telefónico en un horario para él compatible, su madre continúa sin ser citada y necesita asistencia. Q22/1202.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
  
- Una ciudadana interpone una queja porque los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le atienden ni contestan a sus llamadas, y porque en los dos años que lleva acudiendo a la unidad del barrio de Lezkairu, la mayoría de las veces ha sido recibida en el pasillo, sin cita. Además, no está conforme con el contenido de un informe realizado y solicita que éste se modifique y se ajuste a la realidad. Q22/1239.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque no recibe acompañamiento alguno o ayuda por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ante su situación de indigencia. Q22/1311.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de atención telefónica en la unidad de barrio de La Milagrosa. Denuncia el impacto que este problema le ha causado, por cuanto precisaba de un documento para poder acceder a una prestación para costear el comedor de su hija y, ante la imposibilidad de contactar con la unidad para aclarar la hora de la cita que tenía concertada, llegó tarde a ésta, negándose el personal de la unidad a atenderla en ese momento, citándole de nuevo un mes después. Q22/1315.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, no le presta ayuda conforme a sus necesidades y las de su hija, una niña de tres años que tiene reconocida una discapacidad. Expone que no se le tramitan ayudas y que se le ha negado un informe para que se le empadrone urgentemente y poder así percibir la renta garantizada. Q22/1350.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad que tiene de aclarar su historial social, especialmente del tiempo que permaneció bajo la guarda del Gobierno de Navarra, de forma que éste se ajuste a la realidad vivida. Solicita que se rectifique determinada información porque no coinciden sus historiales clínico y social. Critica que el Departamento de Derechos Sociales no le facilita información. Q22/1360.
  - Queja investigada en tramitación.

### **3.2.6. Comercio y consumo.**

#### **A) Entidades bancarias:**

- Un ciudadano formula una queja porque la entidad bancaria con quien contrató un préstamo hipotecario no corrige un error en el cálculo de la deuda y en la amortización de la misma, a pesar de los numerosos mensajes que ha intercambiado con ella. Además, indica que se demoran en cerrarle una cuenta



bancaria y que incluso le están cobrando indebidamente comisiones de mantenimiento. Q22/238.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque su entidad bancaria no le permite cancelar las cuentas de su titularidad. Expone que la atención recibida por una empleada no ha sido la correcta y que su deseo es cancelar todas las cuentas con dicha entidad. Q22/399.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Banco de España no le responde a una reclamación presentada frente una entidad bancaria, la cual le viene practicando embargos desde hace años de cantidades correspondientes a su pensión de jubilación, cantidades que son inembargables. Q22/998.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**B) Compañías suministradoras de electricidad y de gas:**

- Un ciudadano interpone una queja por la conducta irregular de una compañía suministradora de gas. Expone que, tras haber abonado la cuantía que originó que la empresa le cortara el suministro de gas, no solo no ha recuperado el suministro, sino que continúa reclamándole la deuda a través de servicios de cobro coactivos. Solicita la adopción de las medidas necesarias para la inmediata reanudación del suministro de gas en su vivienda, así como la incoación del expediente sancionador que proceda contra la compañía. Q22/109.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por los retrasos en el suministro de botellas de propano en las gasolineras, lo cual ocasiona que no pueda calentar su vivienda. Q22/115.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja por el corte de luz que ha sufrido junto a sus dos bebés durante dos días, tras la solicitud de cambio de compañía eléctrica. Q22/212.
  - Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le responde a una consulta en la que solicita conocer el correo electrónico del organismo o entidad a quien debe dirigir una reclamación frente a una compañía eléctrica. Q22/215.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita una regulación normativa para que en las facturas de electricidad conste un desglose de todos los conceptos e importes. Q22/221.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque su empresa comercializadora de gas le ha cortado el suministro en su domicilio, sin previo aviso, por el impago de una factura. Indica que, tras múltiples contactos, ha conseguido pagar la factura, pero que no se ha restituido el servicio. Q22/732.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja por la repercusión en las facturas de la luz del denominado “tope de gas”, incluso a personas como él, que tiene contratada una tarifa de coche eléctrico en la que se garantiza el origen renovable de la electricidad. Considera que esto va a influir negativamente en la venta de coches eléctricos. Q22/1114.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está de acuerdo con la facturación del suministro de gas, al existir errores en el cálculo del término variable y del impuesto de hidrocarburos. Q22/1116.

- Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque le resulta imposible contactar con su compañía de gas para darse de baja de un servicio contratado. Q22/1167.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja por la demora en el alta del suministro de gas en su vivienda. Señala que la justificación dada por la empresa es que no ha recibido el contrato de la comercializadora, que es de su mismo grupo empresarial, porque el ordenador funciona lento. Se muestra disconforme con las explicaciones proporcionadas ya que su situación es insostenible. Q22/1401.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque, como consecuencia de la anulación del vuelo Ámsterdam-Bilbao que tenía que coger, se ha visto obligado a asumir gastos que no deberían haberle correspondido (compra de otro vuelo, manutención, pérdida de autobuses, maletas...). Solicita el reembolso de dichos gastos. Q22/1404.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a haberse dado de baja en una empresa suministradora de luz y de alta en otra, continúa recibiendo facturas de la primera. Añade que se ha puesto en contacto con la empresa, tanto por vía telefónica como por correo electrónico, pero que la situación persiste. Q22/1416.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**C) Servicio de Consumo:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra, ante la reclamación interpuesta por el daño causado a su perra por un producto alimenticio en mal estado adquirido a una empresa por vía electrónica, le respondió que no era un asunto que se pudiera tramitar desde esa

oficina por incluir una solicitud indemnizatoria. Se pregunta dónde queda la protección al consumidor. Q22/143.

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

**D) Otros:**

- Una asociación presenta una queja porque no está conforme con la trayectoria que está tomando la venta de prensa escrita de tirada nacional en Navarra. Expone que se está produciendo una sistemática restricción (hace referencia a La Razón y a La Vanguardia), habiendo pasado de tener un producto que se podía ofrecer a la clientela de forma general, a tener una venta cerrada y únicamente dirigida a las personas suscriptoras del medio, debido a los escasos ejemplares que se reciben. En consecuencia, indica que están resultando perjudicadas tanto las personas lectoras navarras, como los puntos de venta. Q22/236.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por el trato dispensado a su mascota por parte de una clínica veterinaria. Expone que se le ha negado la receta de insulina para su perra pese a la diabetes que tiene diagnosticada desde hace años. Añade que ha reclamado ante el Colegio de Veterinarios de Navarra, pero no ha realizado ninguna actuación al respecto. Q22/702.
  - Asunto entre particulares.
- Un ciudadano presenta una queja porque la empresa concesionaria no repara una avería en el motor de su vehículo, el cual cuenta únicamente con 25.000 km y un año y medio de antigüedad. Q22/826.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque en un parque de ocio no se informa al comprar las entradas del cierre de muchas atracciones, ni se realiza un descuento en el precio. Q22/1061.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se le reintegra el importe de una suspensión neumática para su vehículo que adquirió y que posteriormente devolvió por problemas con el envío. Q22/1109.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por la vulnerabilidad y desprotección de la ciudadanía ante la actuación de las operadoras telefónicas. Expone que comenzó a recibir mensajes de una compañía, pese a ser cliente de otra, en los que se le indicaba que iba a procederse a la portabilidad de la línea. Añade que, pese a las innumerables llamadas, dicha portabilidad se acabó realizando a petición de otra cliente, debido al error en un dígito del teléfono. Q22/1127.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque dejó su maleta en un centro gestionado por una organización caritativa y social que dispone del servicio de consigna entre semana y, cuando fue a recogerla, el centro ya estaba cerrado y la habían tirado con todos sus documentos y su ropa. Q22/1182.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

### **3.2.7. Contratos públicos.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no da una respuesta adecuada a las diversas denuncias que ha presentado por el incumplimiento de las empresas adjudicatarias de la limpieza de edificios municipales de las prescripciones técnicas establecidas en los pliegos. Dado que considera que no dan cumplimiento a las horas concertadas, solicita que se les exija la devolución de las cantidades que les han sido indebidamente abonadas. Q22/1390.
  - Queja investigada en tramitación.

### **3.2.8. Covid-19.**

- Varios ciudadanos presentan veinte quejas porque no están conformes con la exigencia del certificado Covid para acceder a determinados establecimientos y

eventos en la Comunidad Foral de Navarra. Q22/1, Q22/2, Q22/9, Q22/13, Q22/14, Q22/15, Q22/16, Q22/20, Q22/26, Q22/27, Q22/30, Q22/41, Q22/65, Q22/94, Q22/101, Q22/102, Q22/103, Q22/104, Q22/105 y Q22/106.

- Quejas no admitidas (asunto que ha sido planteado en vía judicial).
- Una ciudadana interpone una queja porque, en los hospitales de Navarra, el personal sanitario conoce quién de las personas ingresadas está vacunada frente a la Covid-19 y quién no. Expone que ella, si bien es trabajadora sanitaria en una residencia, nunca ha tenido acceso a este tipo de datos de las personas usuarias. Q22/3.
- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Varios ciudadanos interponen veintiuna quejas por la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la Covid-19, a pesar de haber padecido y superado la enfermedad, dado que la detección no se hizo mediante una prueba PCR, sino mediante test de antígenos realizados en muchos casos en los propios centros de atención primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Q22/6, Q22/8, Q22/12, Q22/17, Q22/23, Q22/24, Q22/25, Q22/32, Q22/42, Q22/44, Q22/45, Q22/51, Q22/57, Q22/62, Q22/64, Q22/73, Q22/80, Q22/87, Q22/91, Q22/114 y Q22/123
- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el permiso por deber inexcusable Covid-19, el cual solicitó cuando tuvo conocimiento de que la escuela infantil a la que acude su hijo permanecería cerrada por contagios de Covid-19. Manifiesta que, si bien en un primer momento le iba a ser reconocido, posteriormente se le indicó que debía cogerse días de asuntos propios o vacaciones. Q22/36.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impuso una sanción por desobediencia cuando iba a comprar durante el estado de alarma decretado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Asimismo, porque no le devuelve el importe de dicha sanción, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de

marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que restringían la libertad de circulación. Q22/40.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha practicado un embargo derivado de una sanción impuesta a su hijo por parte del Departamento de Salud por no hacer uso de la mascarilla en la vía pública. Expone que las notificaciones del expediente sancionador no se han hecho correctamente al domicilio, habiendo tenido conocimiento del origen del embargo tras ponerse en contacto con la Policía Foral y con el Departamento de Salud. Q22/60.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le ha vacunado frente a la Covid-19. Considera que por estar interno en el centro penitenciario no deberían verse reducidos sus derechos. Q22/99.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la Covid-19 a pesar de haber padecido la enfermedad. Expone que no se vacuna porque teme que se incrementen las secuelas persistentes que padece, pero que tiene una gran cantidad de anticuerpos, tal y como muestran los test ELISA que periódicamente le realiza el médico de cabecera, pudiendo asimilarse su situación a la de una persona vacunada. Q22/117.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la Covid-19 a pesar de haber padecido la enfermedad y de haber quedado acreditado mediante la prueba Elisa que tiene anticuerpos suficientes. Q22/128.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha sancionado por el consumo compartido de bebidas alcohólicas en la vía pública durante la pandemia ocasionada por la Covid-19. Manifiesta que no le ha sido

correctamente notificada la multa, lo que le ha impedido hacer frente al pronto pago de la misma. Solicita la anulación de la sanción, subsidiariamente, que se le permita sustituir el pago por trabajos en beneficio de la comunidad o, en el último caso, que se le reconozca el descuento por pronto pago y se le permita abonar el importe de forma fraccionada. Q22/129.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque, en cumplimiento del protocolo establecido por el Departamento de Salud para la gestión de casos Covid en alumnado en centros escolares, únicamente está exento de permanecer en cuarentena el alumnado vacunado con pauta completa. Considera que la distinción entre estar vacunado y no vacunado, supone una discriminación de carácter grave para quienes, como su hijo, deben confinarse, por lesionar su derecho fundamental a la educación. Q22/144.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación presenta una queja porque considera que, en el marco de las medidas adoptadas como consecuencia de la Covid-19, se ha dispensado un trato injusto y desigual a la hostelería con respecto a otros sectores económicos. Reclama que se refuerce el sistema sanitario público para hacer frente a nuevas olas, siendo el cierre de este sector la última medida a adoptar. Critica que, incluso entre las diferentes licencias de actividad del mismo sector, existe arbitrariedad. Alude a que, en tanto en discotecas y café espectáculo se permite el consumo en barra y la estancia de pie, en bares, cafeterías y bares especiales no. A su juicio no debería haberse limitado en ningún negocio provisto de barra. Q22/177.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le devuelve el importe de la sanción que se le impuso durante la vigencia del primer estado de alarma, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos que restringían la libertad de circulación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Q22/197.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.



- Una ciudadana presenta una queja por la atención, diagnóstico y pronóstico de su madre en Urgencias del Hospital Universitario de Navarra, la falta de acceso a la documentación médica solicitada, la falta de atención presencial en Atención al Paciente, la escasez de personal sanitario en los centros de salud de atención primaria y las circunstancias en que tuvo lugar el fallecimiento de su abuela. Q22/203.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo y Economía Social le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas de prestación extraordinaria por desempleo por inclusión en un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), al no haber comunicado al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), mientras percibía tal prestación, el inicio de su actividad laboral por cuenta ajena. Critica que se le está reclamando la devolución de doce días cuando solo trabajó siete. Q22/253.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  
- La junta de una sociedad formula una queja porque el Ayuntamiento de Elgorriaga no le responde a su solicitud de devolución de las cantidades que abonó en concepto de alquiler durante los once meses que ha permanecido cerrada por la situación derivada de la Covid-19. Indica que el cierre ha tenido una importante afección en las cuentas de la sociedad, al no haber existido actividad, las cuotas de las personas socias haber constituido los únicos ingresos y haber tenido los mismos gastos. Q22/288.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Un ciudadano formula una queja porque está en desacuerdo con el procedimiento para la gestión de casos Covid-19 en residencias para personas con discapacidad. Indica que su hermana recientemente ha sido positivo en la prueba, por lo que debe permanecer cinco días aislada en una habitación de diez metros cuadrados sin salir y con la mascarilla puesta todo el día. Considera que en estos momentos es un castigo desproporcionado y una discriminación respecto al resto de la sociedad, por cuanto los menores de sesenta años ya no tienen que realizarse la prueba, aunque presenten síntomas, pueden ir a trabajar y ya no son obligatorias las mascarillas en interiores. Q22/371.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se ha demorado en exceso en resolver su petición de ampliación de la terraza de su local de hostelería, que solicitó con motivo de la pandemia de la Covid-19, y finalmente la ha denegado. Pide que el ayuntamiento le abone los costes del proyecto de terraza, pues entiende que aceptó su solicitud en primer término, pero después se la ha denegado. Q22/444.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no tenía constancia, cuando le fue inoculada la tercera dosis de la vacuna de la Covid-19, de que había pasado hacía poco tiempo la enfermedad, lo cual pudo ocasionarle el herpes que sufrió posteriormente. Además, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le cobra la tasa de residuos de su negocio de café como si de un bar se tratara. Por otra parte, propone que el Parlamento legisle sobre obras que afectan a la actividad comercial de negocios obstruidos. Por último, no está conforme con la obligación de realizar cartas de invitación para la entrada en España de familiares suyos extranjeros. Q22/683.
- Se informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación obliga al alumnado menor de seis años a hacer uso de la mascarilla en el transporte escolar, lo cual contraviene el criterio de la OMS, del Centro Europeo de Control de Enfermedades y la guía de actuación del Ministerio de Sanidad, que recomienda –no obliga- utilizarla en la franja de tres a seis años. Q22/703.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le practica embargos derivados de una multa impuesta en el primer estado de alarma por la Policía Foral de Navarra, pese a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, que declara nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Q22/806.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impuso una sanción durante el primer estado de alarma decretado con motivo de la Covid-19, por circular en vehículo junto a su hermana sin mascarilla. Defiende que su hermana también recibió propuesta de sanción pero que, tras presentar las alegaciones, el expediente se archivó. Además, indica que una sentencia ha declarado estas multas inconstitucionales. Q22/864.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le denunció por el consumo compartido de bebidas alcohólicas en la vía pública durante la pandemia de la Covid-19, pero no le entregó ningún documento. Indica que fue intentada la notificación de la denuncia en dos ocasiones, no siéndole depositados los respectivos resguardos y perdiendo, consecuentemente, la oportunidad de beneficiarse del pronto pago o de alegar. Añade que ha recibido la providencia de embargo y se muestra disconforme con el procedimiento seguido. Q22/903.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha iniciado procedimientos de apremio por tres sanciones derivadas del incumplimiento de la obligación del uso de mascarilla, sin haber resuelto el recurso de reposición interpuesto contra su inclusión en vía ejecutiva. Alega la existencia de un defecto de forma en la notificación de la liquidación tributaria. Q22/949.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le sancionó por no llevar mascarilla en un bar. Manifiesta que presentó alegaciones frente a dicha sanción y, sin haber obtenido respuesta, ha recibido notificación con el recargo. Defiende que estaba sin mascarilla por encontrarse consumiendo. Q22/957.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le sancionó por el incumplimiento de la obligación del uso de mascarilla. Expone que

le fue notificada la sanción en un domicilio en el que ya no residía y que fue conocedor de la misma tras comprobar que se le había practicado un embargo. Presentó entonces un recurso ante el Tribunal Administrativo de Navarra, el cual fue inadmitido a trámite por extemporáneo. Q22/1006.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo sin haber resuelto previamente el recurso de reposición interpuesto frente a la providencia de embargo del que este trae causa, dictada por el Área de Seguridad Ciudadana por infringir una medida sanitaria impuesta con motivo de la Covid-19. Añade que se le ha embargado la totalidad del salario sin respetar el principio de proporcionalidad. Q22/1293.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque ha recibido una providencia de apremio derivada de una sanción impuesta por la Policía Municipal de Barañáin/Barañain en mayo de 2021 por no hacer un uso correcto de la mascarilla. Se encuentra disconforme, tanto con cómo se ha realizado el procedimiento sancionador, porque no ha recibido notificaciones previas, como con la propia multa, pues se encontraba en una calle totalmente vacía en la que no había proximidad con ninguna persona. Q22/1352.
  - Queja investigada en tramitación.

### **3.2.9. Cultura.**

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no procede a la restauración de la documentación que fue rescatada del archivo municipal tras las inundaciones acaecidas en diciembre de 2021. Añaden que estos documentos fueron congelados pero que, desde entonces, no se ha tomado ninguna medida dirigida a su recuperación. Q22/190.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte establece limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el periodo estival. Expone que, ante el gran número de opositores y estudiantes que hay en Pamplona/Iruña, el horario que se oferta para el estudio es escaso. Q22/873.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por los perjuicios derivados de la aparición de restos arqueológicos en una finca de su propiedad en el término de Cárcar, a la hora de su explotación mediante la extracción de grava. Expone que la empresa ha tenido que paralizar la extracción por lo que no van a poder obtener el beneficio económico que previeron. Considera injusto que sea ella quien tenga que asumir las labores arqueológicas pues, por un lado, encarece cualquier proyecto y, por otro, dificulta la venta de la finca. Q22/986.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de mantenimiento y puesta en valor del monumento a la Batalla de Noáin. Solicita que el Ayuntamiento de Galar y el Departamento de Cultura y Deporte asuman el monumento como un símbolo de un hecho histórico de gran importancia para Navarra y que asuman los gastos del mantenimiento y reparación del mismo. Q22/1041.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque considera que una persona empleada de la Biblioteca de Navarra le ha tratado de forma inadecuada cuando trataba de buscar un enchufe para cargar el móvil lo más cerca posible del lugar de estudio que ocupaba. Q22/1100.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le deniega la devolución del importe de la matrícula de una actividad a la que ha renunciado acudir por cuestiones de conciliación familiar. Indica que, según el ayuntamiento, presentó la solicitud de reembolso fuera del plazo de renuncia voluntaria, pero entiende que tal plazo era manifiestamente reducido. Q22/1300.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

### 3.2.10. Deporte.

- Un ciudadano formula una queja porque el Reglamento de Competición de la Federación Navarra de Baloncesto permite señalar encuentros en campo neutral cuando la distancia entre poblaciones lo aconseje, uno de los dos equipos lo solicite y no concurren determinadas situaciones clasificatorias. Denuncia que esta previsión se traduce en que, cuando los equipos de la Ribera juegan contra equipos de otras zonas de Navarra, como Estella-Lizarra o Altsasu-Alsasua, y estos ejercen tal facultad de designación de campo neutral, se ven obligados a desplazarse sistemáticamente a Pamplona/Iruña. Expone que, de este modo, los niños y niñas de la Ribera y sus familias se ven obligados a recorrer distancias más amplias que las que corresponderían, para evitar que los participantes de otras zonas lo hagan. Considera injusta y discriminatoria esta situación. Q22/127.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lerga no le contesta a una instancia en la que solicita que se ejecuten labores de mantenimiento en el frontón municipal. Q22/404.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el equipo de fútbol en el que su hijo ha jugado cuatro años se niega a darle la baja federativa por haber firmado una licencia con derecho de retención. Indica que no se les informó de que la firma de la última licencia de cadete suponía que el menor debía estar atado durante otros cinco años al club deportivo. Q22/854.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar le ha denegado el abono de verano para las piscinas municipales de Galar por su condición de no empadronada. Considera discriminatoria la decisión de la entidad local, pues el año pasado no tuvo problemas para ello y el aforo no está lleno. Q22/870
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lerín no implementa ninguna solución que permita a su hija, afectada por una elevada discapacidad que le provoca padecer fobia hacia el resto de personas, disfrutar conforme a su especificidad de la piscina municipal y del baño reservado a personas con discapacidad de las instalaciones. Además, el ayuntamiento no le contesta al escrito presentado sobre el asunto. Q22/973.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no realiza labores de aislamiento de tuberías en el polideportivo municipal Iribarren, lo cual está provocando un mayor gasto energético y un aumento de la temperatura que ha provocado, a su vez, la aparición de cucarachas y otros insectos en el interior de las instalaciones. Q22/1028.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le aplica la tarifa de jubilado en el Aquavox de San Jorge, pese a tener 65 años y estar jubilado, debiendo esperar a cumplir los 66 años. Q22/1122.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egües/Eguesibar no abre los patios de los colegios públicos de Sarriguren fuera del horario escolar para que niños, niñas y jóvenes puedan acceder a jugar y hacer deporte. Añade que la solución que se propone es la construcción de una nueva pista, pero considera que no es una solución inmediata. Q22/1135.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Federación Navarra de Fútbol les exige la aportación de un seguro de atención médica y de accidentes a seis jugadoras en los Juegos Deportivos de Navarra, al no residir ni estar escolarizadas en Navarra. Considera que debe asegurarles la federación, pues supone mucho dinero al club, son jugadoras que residen en una comunidad limítrofe, que están federadas y que juegan en un equipo navarro que sienten y defienden como suyo. Q22/1237.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, tras la huelga del personal de la Ciudad Deportiva de Sarriguren, no va a devolverle la matrícula, sino solo la parte correspondiente a la cuota que, por dicha huelga, no ha podido disfrutar. Expone que se matriculó en las instalaciones sin conocer la situación en la que se encontrarían pocos días después (cuestión que sí era conocida por el personal), y que, de haberlo sabido, hubiera optado por apuntarse en otro centro. Q22/1254.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le aplica la tarifa prevista para mayores de 65 años en el Complejo Deportivo Aranzadi, pese a tener 65 años, debiendo esperar a cumplir los 66 años. Q22/1392.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

### **3.2.11. Educación.**

#### **A) Primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):**

- Un ciudadano presenta una queja por los constantes cambios del profesorado que atiende a su hija, alumna de educación infantil, por los efectos negativos que ello genera en el alumnado y por la precariedad laboral en cuyo contexto se producen tales cambios. Q22/66.
- Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Varios ciudadanos formulan 27 quejas porque resultan insuficientes los servicios mínimos fijados por el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, Ayuntamiento de Arbizu, Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti, Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, Ayuntamiento de



Puente la Reina/Gares y Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain, con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales. Exponen que, con estos servicios mínimos, que llegan a duplicar los establecidos legalmente (los cuales ya de por sí superan a los ratios del resto de Europa), no se garantiza la cobertura de las necesidades básicas de los niños y niñas (seguridad, cuidado, higiene y alimentación). Q22/407, Q22/408, Q22/409, Q22/410, Q22/411, Q22/412, Q22/414, Q22/416, Q22/417, Q22/421, Q22/430, Q22/434, Q22/451, Q22/457, Q22/458, Q22/462, Q22/499, Q22/534, Q22/542, Q22/543, Q22/655, Q22/686, Q22/696, Q22/705, Q22/711, Q22/715, Q22/719.

- Q22/407 a Q22/412, Q22/414, Q22/421 y Q22/434: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/416 y Q22/417: Desistimientos de las interesadas.
  - Q22/430, Q22/462, Q22/499 y Q22/534: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/451: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/457, Q22/458, Q22/542 y Q22/655: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/543 y Q22/686: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/696: Asunto ya tratado, con Resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
  - Q22/705: Asunto ya tratado, con Resolución emitida que fue aceptada por la Administración
  - Q22/711: Asunto ya tratado, con Resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
  - Q22/715 y Q22/719: Quejas investigadas – La institución trasladó a las autoras de las quejas la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a las interesadas.
- Varios ciudadanos interponen 238 quejas por la insostenible situación que se viene dando en el primer ciclo de educación infantil (0-3 años) que ha derivado en la declaración de una huelga indefinida en múltiples escuelas infantiles de Navarra. Muestran su apoyo a la plataforma convocante y comparten lo solicitado por esta, en particular, que se garantice una mejor atención educativa bajando las ratios de las aulas, que se refuerce el personal y que se mejoren las precarias

condiciones salariales. Q22/415, Q22/418, Q22/419, Q22/420, Q22/427, Q22/428, Q22/429, Q22/431, Q22/432, Q22/433, Q22/435, Q22/436, Q22/437, Q22/438, Q22/446, Q22/447, Q22/448, Q22/449, Q22/450, Q22/452, Q22/453, Q22/454, Q22/455, Q22/456, Q22/459, Q22/460, Q22/461, Q22/463, Q22/464, Q22/465, Q22/466, Q22/467, Q22/468, Q22/469, Q22/470, Q22/471, Q22/472, Q22/473, Q22/474, Q22/475, Q22/476, Q22/477, Q22/478, Q22/479, Q22/480, Q22/481, Q22/482, Q22/483, Q22/484, Q22/485, Q22/486, Q22/487, Q22/488, Q22/489, Q22/490, Q22/491, Q22/492, Q22/493, Q22/494, Q22/495, Q22/496, Q22/497, Q22/498, Q22/500, Q22/501, Q22/502, Q22/503, Q22/504, Q22/505, Q22/506, Q22/507, Q22/508, Q22/509, Q22/510, Q22/511, Q22/512, Q22/513, Q22/514, Q22/515, Q22/516, Q22/517, Q22/518, Q22/519, Q22/520, Q22/521, Q22/522, Q22/523, Q22/524, Q22/525, Q22/526, Q22/527, Q22/528, Q22/529, Q22/530, Q22/531, Q22/532, Q22/533, Q22/544, Q22/545, Q22/546, Q22/547, Q22/548, Q22/549, Q22/550, Q22/551, Q22/552, Q22/553, Q22/554, Q22/555, Q22/556, Q22/557, Q22/558, Q22/559, Q22/560, Q22/561, Q22/562, Q22/563, Q22/564, Q22/565, Q22/566, Q22/567, Q22/568, Q22/569, Q22/570, Q22/571, Q22/572, Q22/573, Q22/574, Q22/575, Q22/576, Q22/577, Q22/578, Q22/579, Q22/580, Q22/581, Q22/582, Q22/583, Q22/584, Q22/585, Q22/586, Q22/587, Q22/588, Q22/589, Q22/590, Q22/591, Q22/592, Q22/593, Q22/594, Q22/595, Q22/596, Q22/597, Q22/598, Q22/599, Q22/600, Q22/601, Q22/602, Q22/603, Q22/604, Q22/605, Q22/606, Q22/607, Q22/608, Q22/609, Q22/610, Q22/611, Q22/612, Q22/613, Q22/614, Q22/615, Q22/616, Q22/617, Q22/618, Q22/619, Q22/620, Q22/621, Q22/622, Q22/623, Q22/624, Q22/625, Q22/626, Q22/627, Q22/628, Q22/629, Q22/630, Q22/631, Q22/632, Q22/633, Q22/634, Q22/635, Q22/636, Q22/637, Q22/638, Q22/639, Q22/640, Q22/641, Q22/642, Q22/643, Q22/644, Q22/645, Q22/646, Q22/647, Q22/648, Q22/657, Q22/658, Q22/659, Q22/660, Q22/661, Q22/662, Q22/663, Q22/664, Q22/665, Q22/666, Q22/667, Q22/668, Q22/669, Q22/670, Q22/671, Q22/672, Q22/673, Q22/675, Q22/676, Q22/677, Q22/678, Q22/679, Q22/680, Q22/681, Q22/682, Q22/687, Q22/688, Q22/689, Q22/690, Q22/691, Q22/692, Q22/697, Q22/706, Q22/710, Q22/712, Q22/746.

- Q22/415: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Resto: Asunto ya tratado con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de atención prestada a su hijo en la escuela infantil como consecuencia de la huelga indefinida del personal de las

escuelas infantiles municipales. Expone que, cuando acudió a la escuela a dejar a su hijo, observó que había una sola educadora para 19 alumnos en la clase de 1-2 años. Al recogerlo, comprobó que tenía marcas claras de mordiscos, por lo que solicita que se limite el horario de atención mientras dure la huelga dejando de poner en riesgo a los niños y niñas. Q22/733.

- Se informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la escuela infantil municipal de Marcilla educa a los niños y niñas en la aceptación a la tauromaquia, no siendo una propuesta educativa correcta. Solicita que se retire cualquier objeto que incite a creer que el maltrato animal es aceptable. Q22/850.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja por la insostenible situación que se viene dando en el primer ciclo de educación infantil (0-3 años). Cuenta su experiencia como educadora infantil y lo difícil que le resulta garantizarla integridad del alumnado y una buena atención educativa. Solicita que se bajen los ratios de las aulas y que se refuerce el personal. Q22/1108.
  - Asunto ya tratado con [resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.

## **B) Admisión a centros (a partir de tres años):**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la escolarización de su hijo en el centro donde estuvo escolarizado antes de su traslado a Puente la Reina-Gares el curso pasado. Expone que la decisión ha sorprendido incluso al propio centro, quien le había informado de la existencia de una plaza vacante. Lamenta la postura del departamento porque ya había comprado el material escolar requerido y el uniforme del centro, y porque va a afectar directamente al estado emocional del menor. Q22/49.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara

alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la escolarización de su hija en el centro donde estuvo escolarizada antes de un traslado de domicilio. Expone que la decisión ha sorprendido incluso al propio centro, quien le había informado de la existencia de varias plazas vacantes. Lamenta la postura del departamento porque ya había comprado el material escolar requerido y el uniforme del centro, y porque va a afectar directamente al estado emocional de la menor. Q22/76.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido a sus hijos en el colegio deseado para su escolarización. Considera que no es justo porque cumplen los requisitos del baremo, en tanto que otros niños y niñas con necesidades educativas especiales, que no los cumplen, obtienen plazas reservadas. Q22/923.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no admite a su hijo en ninguno de los centros escolares solicitados para cursar primero de educación secundaria, habiéndole escolarizado en otro por ser el de adscripción al colegio en que ha cursado educación primaria. A la vista de que se encuentra en lista de espera en las seis opciones escogidas y de que el centro de adscripción no es de su agrado, solicita su escolarización en otro centro distinto en el que tiene conocimiento que hay plazas. Q22/942.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija de trece años, quien tiene reconocida una discapacidad y es usuaria de silla de ruedas, en el instituto de la localidad en la que residen. Expone que su admisión en un centro escolar diferente tendría grandes consecuencias en

la familia, ya que ella se vería obligada a dejar su empleo para trasladarle. Q22/961.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no escolariza a su hijo a escasos días de que comience el curso escolar, tras haber renunciado a la plaza en el centro donde estaba escolarizado al no tomar éste ninguna medida ajustada a sus necesidades educativas. Q22/1050.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido a su hija en el mismo centro escolar que su hermana, al parecer, al no haber realizado correctamente la matrícula. Asegura que en el colegio se le indicó que no eran necesarios más trámites que los realizados y tampoco recibió las instrucciones de matriculación como en años anteriores. Manifiesta que ha comenzado el curso escolar y que su hija se encuentra sin escolarizar. Q22/1062.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo mayor en un instituto para cursar 1º de la ESO, pese a que su solicitud de cambio de centro viniera motivada por el acoso sufrido durante la etapa de primaria por algunos de sus compañeros. Además, no ha recibido contestación a la posterior solicitud de reagrupamiento de sus tres hijos en otro centro. Critica también el trato que le fue dispensado en el Negociado de Escolarización. Q22/1082.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque, pese a haberse iniciado el curso escolar, todavía desconocen si el Departamento de Educación va a estimar su solicitud para que el menor que tienen en situación de acogimiento familiar esté escolarizado en el mismo centro al que acude su hijo biológico. Q22/1086.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, a raíz de la información errónea que figuraba en la página oficial de un centro de grado superior, pensó que, en dicho centro, existía la posibilidad de cursar el grado en turno de mañana en castellano.

Añade que fue en el momento de realizar la matricula cuando se le informó de que no existía tal posibilidad y que el modelo en castellano únicamente existía en turno de tarde, en el que había sido admitido. Expone que ha solicitado cursar sus estudios en el turno de mañana, aun cuando esto implica cambiarse de modelo lingüístico, pero que no ha recibido respuesta. Q22/1115.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no atiende su solicitud de reagrupación de sus tres hijas en el mismo centro escolar. Expone que actualmente están escolarizadas en dos centros diferentes, lo que le supone un problema para la conciliación laboral y la economía familiar. Q22/1177.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

### **C) Atención al alumnado con necesidades educativas especiales:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no permite que su hijo, quien tiene diagnosticado un trastorno en el lenguaje, permanezca cursando tercer curso de educación infantil un año más. Expone que, además de las dificultades en el aprendizaje y la comunicación derivadas de dicho trastorno, es el más pequeño del curso, lo cual ha dado un resultado de un retraso de maduración de dos años, según un test elaborado por el departamento de orientación del colegio. No obstante, el Departamento de Educación les ha indicado que no es posible repetir un curso de infantil si el menor no padece una discapacidad intelectual. Q22/772.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no aumenta las plazas del Programa de Diversificación Curricular para el modelo A/G en el IES Tierra Estella BHI. Critica que, a pesar de tener un número de alumnado propuesto para dos grupos, ha determinado que solo podrá haber uno, no pudiendo el alumnado sobrante estar en un programa aun teniendo dificultades de aprendizaje. Q22/879.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación afirma que su hijo es un alumno con necesidades educativas especiales con un desfase curricular de dos o más cursos escolares, por lo que necesita que el centro siga adoptando las oportunas adaptaciones curriculares significativas (ACS) en determinadas asignaturas. Defienden que su hijo ha realizado las mismas tareas y exámenes que sus compañeros en estas materias, habiendo obtenido calificaciones aptas, y que no hay pruebas que justifiquen, por tanto, la adopción de dichas adaptaciones. Consideran que, atendiendo al trastorno específico del lenguaje que tiene diagnosticado, correspondería una adaptación metodológica de acceso y no las ACS. Solicitan que se les entreguen los exámenes del resto del alumnado. Q22/906.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad del alumnado del CPEE Andrés Muñoz Garde de Pamplona/Iruña de poder hacer uso de la piscina del centro. Manifiesta que a dicho centro acuden alumnos y alumnas con diversas disfuncionalidades, muchos de los cuales precisan recibir tratamientos de fisioterapia e hidroterapia, para lo cual necesitan hacer uso de la piscina del centro. Q22/1281.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
  
- Una ciudadana formula una queja por el procedimiento para la aplicación de medidas educativas ante conductas gravemente perjudiciales para la convivencia seguido a su hijo a raíz de los hechos acontecidos en el comedor del colegio, y por la falta de adopción por parte del dicho centro de medidas de apoyo a las necesidades educativas del menor. Q22/1288.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**D) Educación primaria:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no contesta a diversas solicitudes de desdoblamiento de un aula de 4º de educación primaria de un colegio público que está integrada por 29 alumnos y alumnas, lo que estaría por encima de las ratios máximas establecidas normativamente.

Manifiesta que la dirección del centro y las familias del alumnado han presentado dichas solicitudes, ninguna de las cuales ha sido todavía respondida. Q22/1069.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el aumento en el número de alumnado y la consiguiente superación de las ratios previstas normativamente, está afectando a la formación de los alumnos y alumnas de 1º de infantil del CPEIP Irulegi y a las condiciones de trabajo de su equipo docente. Para evitar lo anterior, solicita que se abra una tercera línea educativa. Q22/1230.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha realizado una encuesta en la que se ha preguntado a escolares sobre su orientación sexual. Considera que los centros educativos se extralimitan al abordar determinadas cuestiones íntimas, en lugar de centrarse y limitarse a lo que considera propio de la enseñanza. Q22/1353.
  - Queja no admitida (presentada por persona no interesada).

#### **E) Educación secundaria, bachiller y la formación profesional:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido, en el centro en que quiere estudiar su hija, un grupo del ciclo formativo de grado superior de Ganadería y asistencia en sanidad animal, lo cual ha ocasionado que esta no logre obtener una plaza. Solicita conocer los criterios que han motivado esta decisión. Q22/266.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no resuelve su solicitud de devolución de la matrícula de su hijo en primer curso de formación profesional superior. Expone que debe estimarse porque la matrícula no tiene el concepto de tasa, ni precio público, ni tampoco está dentro de los conceptos por los cuales los centros concertados pueden cobrar al alumnado. Q22/339.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le permite realizar las prácticas del Grado Superior de educación infantil que está cursando, por haber suspendido un examen tipo test en la primera evaluación. Tenía el convencimiento de que se ofrecería la oportunidad de recuperar los elementos suspendidos antes de las prácticas. Manifiesta que es una mujer adulta con hijos, a quien ha supuesto mucho esfuerzo seguir el curso presencialmente, por lo que solicita que se atienda su situación. Q22/353.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación y el Instituto Navarro de Salud Laboral no le responden a un informe redactado tras su jubilación, en el que incluye algunas cuestiones que considera que son susceptibles de revisión y mejora, así como algunas reclamaciones concretas referentes tanto al funcionamiento del centro en el que ha trabajado durante los últimos años, como de la propia Administración Educativa. Q22/395.
- Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita para homologar su título de bachillerato. Q22/954.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no admite a su hija en el grado superior que el curso pasado se vio obligada a abandonar por las consecuencias que le generó una agresión sexual sufrida. Expone que se encuentra al final de las listas, pese a que existe una normativa foral que garantiza la escolarización del alumnado que haya sufrido violencia de género o acoso escolar. Q22/1034.
- Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque, como consecuencia de la reticencia de una profesora del grado superior que cursa a facilitarle la información solicitada (copia de los exámenes realizados y calificación detallada de sus pruebas), se ha

desestimado su petición de revisión de la asignatura suspendida por extemporánea. Añade que, debido a su temor a que, después de todo lo acontecido, no vaya a ser tratado correctamente, solicitó al Departamento de Educación un cambio de centro y traslado de expediente, solicitud que todavía no ha resuelto. Q22/1113.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de oficialidad de unos títulos otorgados por un centro de Formación Profesional, lo cual posiblemente le perjudique en los procesos de estabilización en los que se ha inscrito. Expone que, si bien en los diplomas se indica que es un centro homologado por el Gobierno de Navarra, el Departamento de Educación le ha indicado que no está autorizado a día de hoy para impartir títulos del sistema educativo. Q22/1275.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de devolución de la matrícula de su hijo en un centro de Formación Profesional, petición que trae causa de la decisión de cursar estudios superiores. Q22/1312.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado sus solicitudes de dejar sin efecto cualquier petición de incorporación del IES Barañáin al Programa de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Considera que el director del centro no goza de competencia para solicitar, sin el consentimiento del claustro de profesorado, la inclusión a dicho programa. Q22/1362.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**F) Jornada escolar:**

- Un grupo de familias y el claustro de un colegio público formulan dos quejas porque el Departamento de Educación, tras haberse votado en el colegio la implantación de la jornada continua y haber sido el resultado de la votación favorable a dicha modalidad de jornada, no autoriza el cambio, ya que el servicio de transporte escolar se presta conjuntamente al alumnado del citado centro y de

otro ubicado en la localidad que no ha optado por el mismo régimen de jornada. Q22/78 y 22/108.

- Q22/78: Queja investigada – Asunto ya tratado (y con Resolución emitida) – Reabierta – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  - Q22/108: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque en el colegio público al que acude su hija se separa al alumnado de segundo curso de educación infantil durante los recreos según la modalidad lingüística que se curse. Considera que los niños y niñas deben relacionarse con otros de su misma edad y de esta manera fomentar que se puedan conocer. Q22/163.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con una norma dirigida al alumnado del centro escolar al que acude su hijo, referida a la imposibilidad de acceder a las aulas al mediodía y a partir de las 16:30 horas en busca de material olvidado. Q22/295.
- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Varias familias y más miembros de la comunidad educativa formulan una queja porque no están conformes con la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada de un centro escolar. Exponen que en las tres votaciones que deben llevarse a cabo (claustro, consejo escolar y familias) se tiene en cuenta el cómputo de votos del censo total y no de los votos emitidos, lo cual perjudica considerablemente a las familias favorables al cambio. Además, se produce un bloqueo porque las mayorías exigidas (60%, 66,6% y 60%, respectivamente) son prácticamente imposibles de alcanzar. Creen que el Departamento de Educación debe aprobar una nueva regulación que garantice que todas las opciones van a tener igualdad de oportunidades. Proponen que se exija una mayoría simple (51%) del total de los votos emitidos. Q22/334.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varias familias interponen una queja porque el Departamento de Educación no autoriza el cambio de horario escolar del colegio al que acuden sus hijos e hijas, pese a que favorecería la conciliación de las actividades extraescolares que se

organizan en la zona de manera mancomunada junto al alumnado de otras localidades. Q22/784.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la actual normativa de educación sólo permite que el proceso de cambio de régimen de jornada de los centros escolares sea convocado por la dirección del centro, sin tener en cuenta al resto de la comunidad educativa (familias, alumnado y profesorado). Indica que en el colegio de sus hijas el curso que viene se volverá a la jornada partida y que varias familias han intentado dialogar con el centro para que reflexione sobre la posibilidad de abrir el proceso de votación sobre el modelo de jornada, pero ha sido rechazada. Manifiesta que, por la experiencia de estos años de pandemia, el modelo de jornada continua ha permitido a sus hijas tener tiempo para ellas y para poder conciliar sus estudios con otras actividades que también contribuyen a su desarrollo. Q22/862.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha aprobado un calendario escolar para el colegio Camino de Santiago de Zizur Mayor/Zizur Nagusia para el curso 2022/2023 que incumple cláusulas de las condiciones que regulan su elaboración. Indica, por ejemplo, que se ha modificado el día de la fiesta de la localidad o que no se especifican los días no lectivos. Q22/1043.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de información durante el periodo de votación de la jornada escolar en el colegio público Auzalar de Orkoien acerca de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar en el caso de optar por la jornada continua. Critica que el centro haya informado a las familias, una vez comenzado el curso escolar, que el alumnado transportado debe acudir a las actividades extraescolares hasta las 16:30 horas si quiere seguir teniendo subvención en el comedor. Q22/1147.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

## G) Enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Universidades se demora en homologar sus títulos universitarios obtenidos en Francia, lo cual le está impidiendo trabajar e inscribirse en la universidad para realizar un máster. Q22/254.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades que estudiantes navarros se encuentran para matricularse en carreras universitarias de la Universidad Pública de Navarra en las que se exigen altas calificaciones de acceso, por ejemplo, en medicina, en la que este año únicamente hay matriculado un estudiante navarro. Indica que ello se debe a que, en otras comunidades autónomas, el nivel exigido en la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EvAU) es menor, por lo que solicita que se unifique. Q22/849.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos
- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra no contempla la reserva de plazas para casos especiales como el de su hijo de 17 años, quien lleva más de un año en tratamiento por una leucemia que le ha perjudicado en su nota media de bachiller y de la EVAU. Q22/918.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en subsanar un error en la suma de las puntuaciones otorgadas a su hija en el examen de la EvAU. Además, critica la falta de objetividad en el proceso de corrección, al conocer y tener acceso el segundo corrector a las valoraciones y anotaciones hechas por el primero. Q22/920.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hija no ha sido admitida en los grados de medicina y enfermería de ninguna universidad pública de España pese a tener una excelente media. Considera que deberían unificarse los exámenes de la EVAU de todas las comunidades autónomas, pues, de lo contrario, se generan desigualdades entre el alumnado de unas y otras. Q22/971.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le admite en el grado de enfermería, pese a su experiencia laboral de veinte años. Expone que, si bien se contempla el acceso por razón de la experiencia, este únicamente opera en defecto de una titulación académica habilitante para acceder a la universidad por otras vías. A este respecto, manifiesta que ella dispone de estudios superiores, pero que no alcanza la nota de corte requerida. Q22/1032.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque está en desacuerdo con el cálculo que la Universidad Pública de Navarra ha realizado de su nota de acceso al Grado de Medicina. Solicitaba que se tuviera en cuenta las calificaciones obtenidas en el Grado de Enfermería y en el Máster en Profesorado de Educación Secundaria, pero la universidad ha valorado dicho máster y el título de Licenciado por el que accedió al mismo, y no el título de Grado de Enfermería que obtuvo más tarde. Q22/1036.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por los ruidos que soportó durante la realización de los exámenes en la UNED, procedentes de unas obras que se estaban ejecutando en el centro. Expone que tiene reconocida una discapacidad del 70%, la cual le exige disponer de unas condiciones de concentración que no se cumplieron. Añade que esta circunstancia le impidió realizar las pruebas en igualdad de condiciones al resto de alumnado, perjudicándole económica y académicamente. Q22/1175.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra (UPNA) ha anunciado el cierre de la biblioteca durante los fines de semana de noviembre, diciembre y enero, con el fin de hacer compatible la oferta de espacios de estudio con el ahorro energético. Considera que esta medida priva al alumnado de un espacio fijo y seguro para el estudio. Además, añade que fuera del campus no es posible acceder a las bases de datos por estar vinculadas al WiFi de la universidad. Alude también a la escasa atención psicológica proporcionada. Q22/1215.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra (UPNA), tras anular la matrícula en un máster por incompatibilidad con la actividad laboral que desarrolla, no le ha devuelto la cantidad que abonó en concepto de "gastos de gestión y apertura de expediente". Indica que ha presentado una reclamación ante la universidad, la cual ha sido desestimada. Q22/1280.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### **H) Becas y ayudas:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación y el Ministerio de Educación y Formación Profesional, le requieren el reintegro de las becas concedidas a su hija para sus estudios en el curso 2020/2021, por no haber asistido a un 80% o más de las horas lectivas. Alega que, aunque su hija se ausentara de algunas clases, en ningún caso superan el 20% y aprobó el curso. Q22/320.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado las becas solicitadas para sufragar los gastos derivados de las necesidades específicas de apoyo educativo de sus hijos (logopedia, clases de apoyo...), pese a que venía percibiéndolas en años anteriores y sus circunstancias no han cambiado. Q22/1088.
- Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija la beca para estudios postobligatorios no universitarios del curso 2021/2022, por estar matriculada en un centro concertado. Defiende que la menor sufrió acoso escolar y que, siguiendo las indicaciones de la orientadora, ha optado por continuar sus estudios en un centro que puede ofrecerle un entorno más protegido. Asimismo, el departamento le ha denegado las becas de

transporte y comedor porque dispone de un inmueble en propiedad en Pamplona/Iruña, pese a no poder disponer de él por estar alquilado. Q22/1129.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos sindicatos interponen una queja porque el Departamento de Educación ha anunciado a las direcciones de varios centros escolares que el alumnado que no forma parte de las actividades extraescolares perderá el derecho a las becas de comedor. Denuncian que las familias han recibido la noticia de forma sorpresiva, una vez iniciado el curso escolar, y que se trata de una medida que perjudica especialmente al alumnado más vulnerable, el que se encuentra en el entorno rural. Q22/1218.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le solicita el reintegro de una beca que se le concedió para sus estudios no universitarios en el curso 2021/2022, al haber tenido más de un 20% de faltas de asistencia sin justificar. Cuestiona la consideración de no justificadas de aquellas ausencias que tienen su origen en motivos laborales y sanitarios: trabajar algún día en horario nocturno, lo cual le impide acudir a la clase de la mañana, tener una enfermedad crónica que le causa migrañas y haber padecido COVID-19 y gripe. Q22/1234.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias ciudadanas presentan tres quejas porque no han podido tramitar las becas correspondientes a los estudios universitarios de sus hijos por diversos motivos, entre los que se encuentra la falta de difusión de la convocatoria por parte del Gobierno de Navarra y la inexistencia en la página oficial del Departamento de Educación de enlaces a las becas universitarias. A fin de evitar un trato discriminatorio, solicitan que se amplie el plazo para la tramitación de becas para estudios universitarios, al igual que ha ocurrido con las becas para estudios de formación profesional. Q22/1244, Q22/1245 y Q22/1256.
- Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque la delegación Especial de Economía y Hacienda en Navarra le ha requerido la devolución de las cantidades percibidas en concepto de beca de estudios post obligatorios concedida a su hijo, al no haber finalizado el curso en el año correspondiente al cese de la asistencia presencial al centro escolar con motivo de la Covid-19. Expone que la notificación fue enviada a un domicilio en el que ya no residen. Su precariedad económica hace que le resulte imposible cumplir el requerimiento. Q22/1337.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la denegación a su hija de la beca del Ministerio de Universidades para cursar estudios universitarios durante el año académico 2021/2022, al no haber presentado correctamente la solicitud. Critica que ello conlleva automáticamente la denegación de la beca del Gobierno de Navarra sin atender las alegaciones presentadas. Q22/1349.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**I) Escuelas oficiales de idiomas y estudios de música:**

- El claustro de profesorado de una escuela municipal de música presenta una queja por el progresivo deterioro de la relación profesional con el Director de la misma. Expone que todas las competencias pedagógico-docentes han sido progresivamente asumidas por la dirección de un modo unipersonal, en contra del reglamento interno del centro, y que la disconformidad con este modo de proceder ha venido siendo reprimida con medidas arbitrarias y sanciones, con la consiguiente frustración y desmotivación generalizada del profesorado. Considera que se está comprometiendo su tarea profesional de la enseñanza musical. Manifiesta que el problema de fondo es la pasividad del patronato para proceder a una solución definitiva. Q22/168.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras la realización del examen de inglés del nivel B2.2 de la Escuela Oficial de Idiomas, que consta de cinco destrezas, quiso realizar una reclamación de la única destreza con nota inferior a cinco puntos, pero, por error, reclamó la revisión de todas ellas, siendo tres revisadas a la baja. Solicita que se conserven las calificaciones previas a su reclamación, ya

que, de no ser así, en la convocatoria extraordinaria deberá repetir tres destrezas para promocionar. Q22/1051.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona no ha aceptado una reclamación que intentó realizar a la calificación de todas las pruebas del examen de euskera del nivel C1, al no haber solicitado previamente la revisión del examen con el profesorado. Solicita que se le permita acudir a la prueba oral o, en caso de que se haya celebrado ya, que se le vuelva a repetir. Q22/1081.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja por los problemas experimentados a la hora de matricular a su hermana en el grupo C del nivel A1 de inglés de la Escuela Oficial de Idiomas. Atribuye el problema a un deficiente funcionamiento de los servidores de la Escuela, los cuales, ante el aluvión de personas intentando al mismo tiempo realizar su matrícula, comenzaron a fallar. Q22/1199.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque en la Escuela Municipal de Música del Valle de Egüés/Eguesibar, según se esté o no empadronado en el municipio del Valle de Egüés/Eguesibar, se puede acceder o no a una serie de bonificaciones en la matrícula, lo que constituiría una discriminación y, por tanto, vulneraría los artículos 14 y 31 de la Constitución. Q22/1289.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación formula cinco quejas porque las escuelas de música de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Peralta/Azkoien, Artajona, Barañáin/Barañain y Lodosa, no tramitan la preceptiva licencia de Centro de Educación Musical, exigida por la Ley de Propiedad Intelectual. Expone que es necesario que se cumpla la legalidad

vigente en materia de derechos de autor. Q22/1306, Q22/1323, Q22/1324, Q22/1325, Q22/1326.

- Quejas investigadas en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una nota obtenida en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona/Iruña. Indica que, habiendo transcurrido el plazo de tres meses, todavía no ha sido resuelto. Q22/1413.
  - Queja investigada en tramitación.

**J) Servicios de transporte y comedor escolar:**

- Un ciudadano interpone una queja por los menús servidos en el centro escolar al que acuden sus hijos. Cuestiona, en particular, la falta de adaptación de tales menús a los hábitos alimenticios comunes y, en concreto, a los de la población infantil. Considera que los menús elaborados hasta el curso pasado, ricos en verduras y frutas, eran satisfactorios, que los actuales no son bien aceptados por el alumnado y que muchos días los dejan de comer, por lo que el objetivo de conseguir una alimentación saludable y con un adecuado aporte nutricional, en la práctica, no se obtiene, habiéndose de tirar, además, cantidades relevantes de comida. Q22/159.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido el transporte escolar en la zona de la Sakana que hasta este año se prestaba al alumnado de grado superior que estudia en Pamplona/Iruña. Q22/1080.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar al alumnado de un centro de ciclos formativos de grado medio que acude en horario escolar de tarde. Solicita que se organice una ruta en ese horario, que se modifiquen las clases a la mañana o que el departamento les abone el precio del taxi que deben contratar. Q22/1097.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar a Pamplona/Iruña a cinco alumnos de Bachillerato, modelo A, del IES Altsasu, donde tienen que acudir al no haberse ofertado esta modalidad de Bachillerato en el centro en los últimos años. Expone que se ven obligados a ir en transporte de pago y que, según el Departamento de Educación, no tienen derecho a optar a una ayuda individualizada para cubrir dichos gastos por no estar matriculados en el centro de referencia, en este caso el IES Altsasu. Q22/1121.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le requiere una elevada cantidad en concepto de servicio de transporte escolar de su hijo. Expone que tuvo que matricular a su hijo en un centro ubicado en La Rioja porque no había plazas en centros públicos navarros. Critica que la única solución que se le ha ofrecido pasa por pedir previamente una beca al Ministerio de Educación, lo cual no pudo realizar en su momento. Q22/1219.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha excluido a varios alumnos y alumnas de Bachiller del servicio de transporte escolar, al no haberse matriculado en su centro público de referencia y no haber plazas vacantes disponibles en el transporte organizado por la Administración que potencialmente podría serles de utilidad. Q22/1225.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha denegado a su hijo y a otro menor, ambos residentes en Pueyo/Puiu, el servicio de transporte escolar a Tafalla, al no haberse matriculado en su centro público de

referencia y no haber plazas vacantes disponibles en el transporte organizado. Q22/1232.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

#### **K) Evaluación de alumnos:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación únicamente ha tenido en cuenta, al corregir la prueba de competencias clave de nivel 2 de matemáticas que realizó, los resultados de los ejercicios y no el proceso de resolución de los mismos, lo cual penaliza todo el esfuerzo puesto por quienes han decidido estudiar en la edad adulta. Añade que, además, el alumnado que, como ella, se ha preparado la materia independientemente, cuenta con más dificultades que el que realiza el curso de forma presencial. Q22/170.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja para que el Departamento de Educación establezca criterios comunes de evaluación y las mismas pruebas en todos los centros de Bachiller, dado que, actualmente, en virtud de la autonomía pedagógica alegada por el departamento, cada centro actúa de manera discrecional. Entiende que, con el sistema actual, el alumnado que estudia en centros en los que se dan más facilidades para obtener notas medias de bachiller altas, posteriormente tiene más ventajas para acceder a las plazas ofertadas por las universidades públicas. Q22/914.
  - Queja investigada en tramitación.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación ha decidido no promocionar a su hijo. Alegan elementos de prueba que acreditan, por un lado, la existencia de un posible acoso al menor por parte de algunos de sus compañeros y, por otro lado, el hecho de que podría tener altas capacidades, circunstancias que podrían justificar el rendimiento escolar del menor. Q22/919.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.12. Energía.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pueyo/Puiu y el Departamento de Cultura y Deporte le han denegado la licencia solicitada para la instalación de paneles solares de autoconsumo en su vivienda, al tener el edificio una categoría arquitectónica especial por el valor parcial de alguno de sus elementos constructivos. Defiende que la denegación responde a un criterio puramente estético, pues la cubierta del edificio, que es donde quiere ubicar las placas solares, no es un elemento a proteger y no afectaría negativamente a la estructura del edificio. Q22/535.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la parcela de su madre sita en Fontellas se va a ver afectada por el desarrollo de un parque eólico autorizado por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial. Expone que se va a constituir una servidumbre sobre dicho terreno y que no presentó alegaciones porque en el anteproyecto sometido a información pública no constaba así. Denuncia, además, que el Gobierno de Navarra emitió autorización administrativa previa de la instalación, sin haberse obtenido anteriormente la autorización de actividades autorizables en suelo no urbanizable. Q22/981.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial le ha denegado una ayuda correspondiente al achatarramiento de un vehículo en el marco de un programa de incentivos ligados a promover la movilidad eléctrica, al no coincidir el titular del vehículo achatarrado con la identidad de la persona que figura como adquirente del vehículo cuya adquisición se subvenciona. Además, el departamento se demora en atender su petición de acceso al expediente correspondiente a su solicitud de subvención. Q22/1091.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le exige una cantidad de documentación para la instalación de placas solares fotovoltaicas que considera excesiva, especialmente la aportación de un visado colegial.

También cuestiona el importe de la fianza, pues cree que es una cuantía abusiva. Q22/1172.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la temperatura del interior del Civitan-Fundación Caja Navarra es de 18 grados, no siendo las condiciones adecuadas para trabajar como intérprete de lengua de signos. Considera que ello no puede justificarse en el ahorro energético, en la medida en que hay aparatos que expulsan aire frío de manera continua. Q22/1314.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no contesta a dos denuncias presentadas en las que cuestiona el cumplimiento reglamentario en el ámbito de las instalaciones eléctricas de baja tensión en edificios o instalaciones municipales de Cortes. Q22/1380 y Q22/1395.
  - Quejas solucionadas en 2023 durante la tramitación con la Administración.

### **3.2.13. Euskera.**

#### **A) Rotulaciones y comunicaciones a los ciudadanos:**

- Un ciudadano formula una queja porque en la señalización de un monumento megalítico situado en la falda del monte Mendaur, la referencia al Gobierno de Navarra figura únicamente en euskera (“Nafarroako Gobernua”) y se utiliza un escudo no oficial de Navarra (escudo sin corona). Q22/202.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Villafranca ha censurado la colocación de unos carteles sobre actividades de la Concejalía de Mujeres e Igualdad, al estar redactados en castellano y euskera y ser un municipio perteneciente a la zona no vascófona. Q22/270.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el portal web de la Hacienda Foral de Navarra está únicamente en castellano y algunas comunicaciones –menciona la carta enviada con el PIN- no se realizan en bilingüe. Además, las citaciones para consultas externas que envía el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y diversos impresos sanitarios también están únicamente en castellano. Q22/289.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha buzoneado sin solicitarlo una revista en la que aparece una ikurriña en la portada. Expone que le ha denegado su solicitud de cancelar la suscripción a la revista, al tratarse de un boletín de información municipal cuyo reparto se realiza a todos los domicilios del valle. Q22/301.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Instituto Navarro para la Igualdad-Nafarroako Berdintasunerako Institutua ha publicado la genealogía del movimiento LGTBI+ en Navarra únicamente en castellano, lo cual constituye una falta de respeto y una discriminación hacia las personas euskaldunes. Q22/368.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no modifica la rotulación de algunas calles, de tal forma que aparezcan sus denominaciones en euskera y castellano, ni tampoco incluye el euskera en los certificados de empadronamiento. Q22/838.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una asociación en defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha colocado en la Plaza del Castillo carteles anunciadores de las fiestas de San Fermín únicamente rotulados en castellano. Exponen que estos carteles tienen que estar redactados de forma bilingüe y no utilizar distintos soportes, a fin de que el euskera no desaparezca del principal



espacio festivo y de que no se coloque un menor número de carteles en euskera. Q22/934.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no da publicidad a eventos que fomentan el uso del euskera, ni publican carteles que contienen palabras en esta lengua. Q22/1316.
  - Desistimiento de la interesada.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja por no denominarse a Mendigorria conforme a su nombre oficial en diversos elementos del paisaje lingüístico de competencia del Gobierno de Navarra, haciendo especial referencia a una serie de señales de tráfico. Q22/1339.
  - Queja investigada en tramitación.

#### **B) Atención en euskera:**

- Una ciudadana formula una queja porque no fue atendida en euskera en el Hospital Universitario de Navarra y porque se le prestó un trato inadecuado cuando reclamó la atención en esta lengua. Manifiesta que los derechos lingüísticos de las personas navarras euskaldunes no están garantizados en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Q22/173.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque no se garantiza la utilización del euskera en el ámbito del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. En concreto, identifica cuatro cuestiones: la atención sanitaria, la cartelería, los uniformes, y los informes clínicos y la documentación general. Q22/1161.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

#### **C) Valoración euskera en convocatorias para el empleo público:**

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarrá, en la convocatoria para la provisión por sistema de oposición de una plaza de puesto de trabajo de arquitecto/a, no valora como mérito el conocimiento de euskera, vulnerando así la Ordenanza del Euskera. Q22/133.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Ansoain, en la convocatoria para la contratación temporal del puesto de trabajo de oficial administrativo, exige como requisito el conocimiento del euskera acreditado con titulación de C1 o prueba de nivel. Considera que ello vulnera el derecho de acceso al empleo público, al ser una minoría la población que lo habla en Navarra. Propone que, en su lugar, se valore como mérito. Q22/385.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque las dos únicas plazas de Técnico de Grado Medio de Formación y Empleo incluidas en la oferta de estabilización por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tienen asignado un perfil lingüístico de C1 en euskera. Consideran que para la atención a las personas en euskera en una oficina de empleo no es necesario un nivel C1, y señalan que las personas contratadas en las mismas no cumplen el requisito, siendo muy pocos los puestos de trabajo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en los que se exige ese perfil de idioma, por lo que la exigencia de ese perfil en las dos plazas resulta injustificada y discriminatoria. Q22/789 y Q22/796.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia ha incluido en la oferta de estabilización la plaza que ocupa desde hace diez años, exigiendo el perfil lingüístico B2 de euskera. Solicita que no se requiera este perfil y que se modifique la denominación de la plaza que se saque a concurso y estabilización, de tal forma que englobe mejor las funciones que se desempeñan. Q22/793.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Mancomunidad de Mairaga no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe

en su plantilla orgánica. Expone que, de los treinta y un puestos existentes en la mancomunidad, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q22/204.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que, de los once puestos existentes en la mancomunidad, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q22/851.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que, de los seis puestos existentes en la agrupación, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q22/875.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Consorcio de Desarrollo de la Zona Media de Navarra no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que, de los doce puestos existentes en la entidad, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q22/965.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Concejo de Eugi no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y no le contesta a una instancia presentada en el plazo previsto legalmente para ello. Q22/1130.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Auritz/Burguete únicamente cuenta con un puesto de trabajo, el

de técnico en euskera, con perfil bilingüe en su plantilla orgánica, lo cual pone en riesgo el derecho de los vecinos y vecinas a ser atendidos en euskera. Además, no le contesta a una instancia presentada en el plazo previsto legalmente para ello. Q22/1154.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sunbilla no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los dos puestos existentes en la entidad. Q22/1269.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orbaizeta no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los dos puestos existentes en la entidad. Q22/1295.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Agrupación de Servicios Administrativos Valdemañeru no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que no se asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito a ninguno de los puestos existentes en la entidad. Defiende que, de la Agrupación forman parte dos municipios ubicados en la zona mixta, por lo que no está garantizado el derecho de la ciudadanía de esos municipios a dirigirse a en euskera. Q22/1340.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja por la valoración del conocimiento del euskera establecida en los baremos de méritos de varias convocatorias del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Departamento de Salud y Departamento de Educación. Añade que no se está garantizando la atención en euskera en los llamamientos realizados para cubrir los puestos. Q22/1357.

- Queja investigada en tramitación.

#### **E) Enseñanza en euskera:**

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain, existiendo solicitudes de niños y niñas para recibir clases en euskera en la escuela municipal de música, y habiendo línea y plazas para ello, les incorpora a grupos de enseñanza en castellano para cubrir posibles carencias en el número de éstos. Considera la asociación que esta reconducción de las solicitudes para formar grupos en castellano incumple la normativa del euskera. Q22/829.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la Federación Navarra de Natación ofertan cursos de natación para niños y niñas únicamente en castellano en las instalaciones deportivas municipales, lo cual vulnera la Ordenanza del Euskera. Critica que son cinco los cursos ofertados y ninguno de ellos en euskera, pese a ir destinados a público infantil que, por razón de edad, mayor conocimiento tiene de este idioma. Q22/964.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque, ante la falta de oferta de grupos de euskera en la escuela municipal de música de Ansoáin/Antsoain, una familia tuvo que acudir a un centro de Artica para posibilitar que su hijo tuviera acceso a la formación musical en dicha lengua. Solicita que el ayuntamiento abone la diferencia existente entre el importe que abonaron y el que habrían tenido que abonar de haber estado empadronados en Artica. Q22/1228.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

#### **3.2.14. Extranjería.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación ha denegado a su madre y hermana las solicitudes de visado familiar de ciudadano comunitario, al no haber acreditado que están a su cargo. Indica que sí se ha demostrado documentalmente que ambas dependen

de él y critica la falta de motivación jurídica de las resoluciones denegatorias. Q22/52.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia interponen una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entregaron una citación a un ciudadano que se encuentra en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, tras ser detenido por agentes de Policía Municipal de Pamplona en el transcurso de una intervención policial. Llevan años denunciando este tipo de prácticas por las graves consecuencias que tienen sobre todo para las personas extranjeras en situación administrativa irregular, y porque contienen amenazas de detención sin haber incoado ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Q22/81.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque no se resuelve el recurso de alzada que ha presentado contra la denegación de la autorización de residencia. Además, denuncia que, a pesar de que fue absuelto sin cargos de un proceso penal, su pasaporte continúa retenido. Indica que, si bien se le ha citado en dependencias de la Policía Nacional de Pamplona para retirarlo, cree que se trata de una citación falsa para proceder a su expulsión. Tiene conocimiento de que se ha procedido así en otras ocasiones. Q22/154.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Interior se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso en la oficina de extranjería frente a la denegación de su permiso de residencia. Q22/374.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española iniciada hace cuatro años. Indica que no se le informa sobre el estado de su solicitud ni se le facilitan los informes existentes. Q22/396.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española. Expone que lleva tres años esperando la resolución y que actualmente el procedimiento se encuentra archivado por desistimiento. Añade que ha solicitado información al respecto en varias ocasiones, pero no se le ha facilitado. Q22/405.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de renovación de la residencia permanente, la cual necesita para renovar el DNI. Q22/540.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha denegado la renovación del permiso de residencia, con el que contó en 2019, 2020 y 2021 por razones humanitarias. Cree que esta denegación se debe a la imputación de un delito de falsedad documental del que ha sido absuelto. Añade que por no contar con este permiso de residencia va a tener que asumir una indemnización, al no incorporarse a su puesto de trabajo en el momento debido. Q22/541.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver el recurso de reposición interpuesto frente a la denegación de su solicitud de residencia por arraigo laboral. Expone que en la sede electrónica su expediente aparece como no favorable, pero que en ningún momento ha recibido la resolución correspondiente. Q22/700.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de conseguir cita en el Consulado de España en Casablanca (Marruecos). Expone que, de un tiempo a esta parte, el servicio de atención a la ciudadanía que presta dicho consulado es pésimo, pues no atiende sin cita previa y, ante la imposibilidad de obtenerla, mucha gente se ve obligada a comprar citas que se ponen a la venta por otras personas para obtener negocio. Q22/708.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia de su pareja. Expone que ha pedido información sobre el estado de tramitación del procedimiento pero que no se le informa debidamente. Q22/748.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  
- Una ciudadana formula una queja porque se le ha denegado a su padre el visado solicitado ante el Consulado General de España en La Habana para acompañarle durante una intervención médica prevista. Añade que el recuso posteriormente interpuesto le ha sido también desestimado, al no haber justificado adecuadamente el propósito, las condiciones de la estancia y haber dudas razonables respecto a la intención de abandonar el territorio de los Estados Miembros antes de la expiración del visado. Q22/890.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque efectivos de la Policía Foral de Navarra identificaron a dos jóvenes en situación administrativa irregular y les entregaron citaciones para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras del Cuerpo Nacional de Policía en Navarra, cuando se encontraban sentados en un banco. Critican que la identificación se ha basado en su perfil étnico, que el modelo de citación no aclara el objeto de la misma y que apercibe de una detención en caso de no acudir, sin hacer ninguna referencia a la normativa que posibilite esa detención y sin existir ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Q22/893.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
  
- Un ciudadano formula una queja porque en la oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña se les ha dispensado a su mujer y a él un trato que considera inadecuado. Expone que el funcionario que les ha atendido se ha negado a prestarles ayuda con los trámites a realizar. Q22/933.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.



- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal, habiendo transcurrido ya el plazo de tres meses legalmente establecido. Q22/978.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia, pese a haberla realizado hace más de ocho meses. Q22/992.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Embajada de España en Bamako (Mali) no le contesta a sus solicitudes de cita para obtener la identificación NIF letra M. Q22/1042.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en dependencias de la Policía Nacional en Pamplona/Iruña para efectuar solicitud de asilo político. Q22/1094.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de regular su situación administrativa. Expone que fue desestimada su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por arraigo social, pese a presentar un contrato de trabajo, y que se le ha retenido el pasaporte debido a un problema policial. Añade que ha intentado abrir una cuenta corriente para iniciar un negocio y obtener la tarjeta de residencia, pero que no se le permite sin documentación. Q22/1152.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo. Q22/1184.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia de larga duración,

y porque considera que recibió un trato inadecuado y una insuficiente y errónea información por parte del personal de la Oficina de Extranjería. Q22/1193.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

– Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ha iniciado un expediente de baja obligatoria de la condición de su familia como refugiada, al haber transcurrido dos años sin haber alcanzado los objetivos de integración establecidos en el Protocolo Integral de Acogida a Personas Refugiadas en Navarra. Defiende que no los han alcanzado a causa de las consecuencias sociales de la pandemia ocasionada por la Covid-19. Q22/1195.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

– Una ciudadana interpone una queja por la denegación del visado solicitado por su hija ante las autoridades consulares de Yaundé (Camerún), al no considerar acreditado el vínculo familiar, sin contar con recursos económicos para someterse a la prueba de ADN que se le ofreció para acreditar dicha cuestión. Q22/1212.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

– Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación de la tarjeta de residencia temporal de familiar de ciudadano de la Unión Europea, por no quedar acreditado que fuera descendiente a cargo de su madre, quien es ciudadana española. Q22/1217.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

– Una ciudadana formula una queja por la demora en resolverse la solicitud de tarjeta de residencia para sus padres que se encuentran en La Habana (Cuba). Necesita que éstos obtengan el permiso para poder cuidar a su hija por encontrarse su esposo en una situación de salud delicada. Q22/1222.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

– Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la resolución de su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Q22/1294.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Oficina de Extranjería le ha facilitado información errónea respecto a la renovación de su tarjeta de residencia y trabajo. Añade que, además, le ha proporcionado un formulario que estaba manipulado. Q22/1356.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española. Indica que lleva más de cuatro años esperando. Q22/1423.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### **3.2.15. Función pública.**

#### **A) Derechos y deberes de los empleados públicos:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Gobierno de Navarra se demora en regular el teletrabajo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Expone que ha transcurrido ya el plazo de seis meses de que disponía para adaptar su normativa. Q22/157.
- Asunto ya tratado (y con [Resolución emitida](#)) – Reabierta – Investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le convoca, pese a cumplir con las condiciones para ello, a sus mesas de negociación, lo que considera que atenta contra la libertad sindical. Q22/928.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias ciudadanas presentan tres quejas porque el Departamento de Educación no procede a revisar la situación de agravio comparativo que va a sufrir en el próximo concurso de traslados de docentes, con respecto al resto de personas que han superado el concurso-oposición, porque, con motivo únicamente de su maternidad y la consecuente imposibilidad de realizar las prácticas, se va a ver relegada a la última posición. Solicita no ser discriminada por ser madre y mujer,

y que, de igual forma que otras comunidades autónomas, se adopten medidas como reducir el periodo de prácticas. Q22/995, Q22/1048 y Q22/1073.

- Q22/995: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/1048: Asunto ya tratado (y con Resolución emitida).
  - Q22/1073: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha inadmitido en un curso online del Hospital Universitario de Navarra, al no encontrarse en activo ni como enfermero ni como médico. Considera que, al estar en posesión del título de Enfermería, tendría que poder acceder a los cursos, por cuanto una mejora de sus conocimientos redundaría en un beneficio para sus potenciales pacientes. Q22/1055.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios sindicatos interponen una queja por la utilización irregular que actualmente se está haciendo de los llamamientos forzosos en la Policía Foral de Navarra, pues, estando estos previstos legalmente para supuestos excepcionales, están, en cambio, siendo utilizados para paliar un problema sistémico derivado de la falta de personal. Q22/1104.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Un delegado sindical formula una queja porque el Departamento de Educación, ante la decisión de su representada de realizar en horario de trabajo un curso intensivo de euskera, no va a proveer un sustituto a ésta, lo que, de facto, impediría su acceso al mismo. Manifiesta que el departamento vulnera así el Decreto Foral 195/1993, de 21 de junio, que regula la realización de cursos de euskera por el personal al servicio de la administración de la Comunidad Foral de Navarra, que únicamente excluye de su aplicación al personal docente, pero no al personal especialista de apoyo educativo, puesto de la representada. Además, denuncia la aplicación de unos criterios manejados por el departamento que no han sido publicados y a los que ha solicitado acceder, sin recibir respuesta. Q22/1291.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación, ante la decisión de su representada de realizar en horario de trabajo un curso intensivo de euskera, no va a proveer un sustituto a ésta, lo que, de facto, impediría su acceso al mismo. Manifiesta que el departamento vulnera así el Decreto Foral 195/1993, de 21 de junio, que regula la realización de cursos de euskera por el personal al servicio de la administración de la Comunidad Foral de Navarra, que únicamente excluye de su aplicación al personal docente, pero no al personal especialista de apoyo educativo, puesto de la representada. Q22/1332.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la recepción de correos electrónicos de otros departamentos del Gobierno de Navarra ajenos al de Salud a su correo corporativo, que perjudican su desarrollo profesional y su labor asistencial. Manifiesta que son correos no solicitados que son enviados a un gran número de destinatarios con fines propagandísticos y sindicales que, además, no se les permite clasificarlos como correo SPAM. Q22/1342.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ha rescindido su contrato, al no haber superado el periodo de prueba. Defiende que la rescisión carece de motivación y solicita que se le vuelva a contratar en el puesto que desempeñaba, restaurando así su derecho al honor como consecuencia de las injurias vertidas. Q22/1428.
  - Queja investigada en tramitación.

## **B) Retribuciones:**

- Varios sindicatos interponen una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no cumple su compromiso de reconocer a la policía local los complementos retributivos contemplados en la Ley Foral de las Policías de Navarra que entró en vigor en 2018. Q22/216.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le reconoce ni abona las diferencias retributivas que le corresponden como Policía Foral tras la anulación del Decreto

Foral 79/2016, de 28 de septiembre, que aprueba el Reglamento de Jornadas y Retribuciones de la Policía Foral de Navarra. Indica que la entrada en vigor de dicho reglamento le supuso una disminución de las retribuciones que venía percibiendo, por lo que, declarada su nulidad, solicita el abono de dichas diferencias. Q22/316.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) incumple la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, en lo referente a la valoración de los puestos de trabajo de los miembros integrantes del Cuerpo de Policía Municipal y al ajuste de las remuneraciones económicas por tal concepto. Q22/380.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en ejecutar su asignación al nivel III de carrera profesional como enfermera. Q22/714.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación está cometiendo irregularidades en su contratación. Expone que inicialmente se le adjudicó un contrato con una jornada de quince horas, pero que le fue ampliado a jornada completa desde el principio, no siendo esta circunstancia modificada en el contrato. Indica que el departamento, siendo conocedor de ello, le ha hecho contratos parciales, no le abona la jornada completa, no le ha dado de alta en la Seguridad Social y, con la excusa de los cambios contractuales, le ha puesto como fecha de término el 30 de junio y no el 31 de agosto. Q22/740.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no trata como hora lectiva una hora así expresamente identificada en su horario para el curso 2021-2022 a efectos del cálculo de horas objeto del reajuste derivado del desarrollo del módulo FCT por parte del alumnado de formación profesional. Q22/764.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no reconocen a la totalidad del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, actualmente encuadrado en el nivel D, su encuadramiento en el nivel C. Solicita que se adopten las medidas necesarias para corregir la actual situación de desigualdad e injusticia consistente en que el personal Telefonista y Oficial Telefonista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, realizando el mismo trabajo, tienen diferente salario por hallarse en distintos niveles de encuadramiento. Q22/774.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  
- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Departamento de Educación les ha denegado el pago de determinadas cantidades retributivas por el desempeño de los puestos de Directora y Jefa de Estudios en un centro educativo de manera interina. Exponen que, el Director, amparándose en la nueva regulación del permiso de paternidad, ha disfrutado de dicho permiso de manera fraccionada, pero que, según el departamento, no tienen derecho a las remuneraciones correspondientes a las funciones que efectivamente han desempeñado porque ninguno de los períodos de la baja ha superado la duración de tres meses. Q22/804 y Q22/805.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con las medidas generales de recortes encaminadas a la reducción del déficit público, entre las que se encuentra una reducción en el sueldo del personal médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, pertenecientes al nivel A. Indica que este personal ha soportado una pérdida salarial durante la crisis mucho mayor que el resto del personal sanitario de Navarra y de otras Comunidades Autónomas. Considera que se ha vulnerado el principio de proporcionalidad de las retribuciones de acuerdo a la capacitación y responsabilidad, habiéndose producido un descenso en las retribuciones en los niveles más altos, principalmente en el nivel A, con un aumento simultáneo de las retribuciones en los niveles más bajos, sin que haya habido una modificación en cuanto a su actividad laboral. Q22/843.

- Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado el reintegro de los gastos derivados de la renovación del carnet de conducir, requerido en su puesto de ingeniero técnico forestal, por no reunir los requisitos exigidos al tratarse de personal temporal. Considera que esta decisión constituye una discriminación que vulnera la Directiva 1999/70/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, la cual establece que no podrá tratarse al personal con un contrato de duración determinada de una manera menos favorable que al personal fijo. Q22/853.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque un afiliado no está conforme con las medidas laborales que el Ayuntamiento de Monteagudo ha ido adoptando a lo largo de los dos últimos años. Hace referencia a los pagos en especie, la gestión de la pérdida de material y la regulación jurídica de los supuestos de incapacidad temporal o la de los periodos vacacionales. Indica que compañeros de otros municipios cuentan con unas condiciones laborales más favorables. Q22/872.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Caparrosos no abona al personal laboral funcionarizado los trienios que le fueron reconocidos como personal laboral, lo que supone una reducción de su nómina mensual. Q22/990.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no impulsan las disposiciones necesarias para dotar a los técnicos de enfermería (técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, técnicos sanitarios o similares



denominaciones) de la carrera profesional, lo que contrasta con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y no promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera), en similar sentido a las adoptadas recientemente para otros grupos de profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q22/1016.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por no cumplir el Departamento de Salud el compromiso de reestructurar la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Salud Laboral y de reconocerle una mejora retributiva. Q22/1267.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un colectivo formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no impulsan las disposiciones necesarias para dotar a los técnicos de enfermería (técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, técnicos sanitarios o similares denominaciones) de la carrera profesional, lo que contrasta con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y no promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera), en similar sentido a las adoptadas recientemente para otros grupos de profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q22/1282.
  - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha reducido el complemento de puesto directivo docente debido a la reducción de jornada por cuidado de hijo menor que tiene concedida. Expone que interpuso un recurso, que todavía no ha sido resuelto, en el que alegaba que las funciones de secretaria son desempeñadas en su totalidad, sin que su jornada se vea reducida en este aspecto. Q22/1292.
  - Queja investigada en tramitación.

### **C) Provisión de puestos de trabajo:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en los procedimientos de promoción interna,

definitiva o temporal, continúa sin adoptar medidas que contemplen la circunstancia de discapacidad igual o superior al 33% del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por ejemplo, reservando un determinado número de plazas. Considera que ello crea una situación discriminatoria hacia las personas que, como ella, por su situación de discapacidad, no pueden competir en las mismas condiciones de igualdad. Q22/21.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no asigna a las plazas de Inspectores de Salud Pública (veterinarios) destinos concretos. Expone que ello les sitúa en una posición de indefensión frente a cambios en las plazas, los cuales solo conocen cuando hay concursos o acoplamientos, no se publican en la plantilla orgánica y contravienen el derecho del personal funcionario a su adscripción a un puesto de trabajo. Además, indica que se les priva del derecho a participar en concursos de traslados y que se les puede cambiar de destino o añadirles mataderos con horario nocturno y unas condiciones que nada tienen que ver con las de las plazas escogidas. Q22/152.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la convocatoria para el acceso a veinticuatro plazas de empleo de Subinspector o Subinspectora de la Policía Foral de Navarra, ha valorado sus méritos a razón de 0,10 puntos por crédito, lo cual deriva en resultados injustos y no acomodados al principio de mérito. Señala que, hasta la implantación del Plan Bolonia, un crédito universitario equivalía a 10 horas lectivas, pero que tal equivalencia ya no existe (un crédito ECTS equivale a 25 o 30 horas de formación). De tal modo que, ante una misma formación universitaria en cuanto al número de horas, la valoración en la convocatoria es muy distinta, dependiendo de la obtención del título antes o después de la implantación del Plan Bolonia (muy superior en el caso de formación anterior, por corresponder un mayor número de créditos). Sugiere que se puntúe en función de las horas lectivas, no de los créditos. Q22/178.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha adjudicado una plaza con la que no está conforme tras reincorporarse al servicio activo tras una excedencia voluntaria. Señala que desconoce el motivo por el que ha sido adscrito a un departamento, cuando incluyó expresamente en su solicitud las vacantes de otro departamento, adscritas al ámbito de su última plaza como funcionario. Q22/707.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no ha valorado correctamente sus méritos en la convocatoria para el acceso a veinticuatro plazas de empleo de Subinspector o Subinspectora de la Policía Foral de Navarra, al no haber baremado, como sí hizo en similares convocatorias de ascenso, sus años de pertenencia a una comisión y comité de la Policía Foral. Añade que interpuso un recurso de alzada frente a dicha valoración que todavía no ha sido resuelto. Q22/709.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Varias ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Salud exige, para quedar incluido en la lista de promoción interna temporal del personal auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, haber superado las pruebas selectivas de la oposición. Se sienten agraviadas con respecto al resto de estamentos, donde se promociona con solo aprobar un examen o a través de convocatorias de promoción interna. Solicitan que se apruebe una nueva convocatoria para la formación/promoción en el puesto de trabajo de auxiliar administrativo. Q22/754.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha aplicado unos criterios de valoración para confeccionar la lista de promoción interna temporal resultante de la convocatoria de oposición de Técnico de Gestión Sanitaria que no respetan los principios de igualdad, mérito y capacidad. Critica que, en lugar de contabilizar acumuladamente la nota obtenida en los dos ejercicios del procedimiento, se tuvo en cuenta únicamente la nota de la primera prueba. Además, considera discriminatorio que, por tener una plaza de origen en

Atención Primaria, sólo se le pueda llamar para las vacantes que surjan en dicho ámbito. Q22/779.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha convocado un concurso-oposición para cubrir una serie de plazas de Inspector de Educación al que no le permite presentarse, debido a una falta disciplinaria grave que le impusieron y que cumplía durante el plazo de admisión e inscripción. Añade que, por la misma razón, no se le permite presentar recurso alguno. Q22/950.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**D) Jornada, vacaciones, licencias y permisos:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de reducción de jornada por guarda legal de un menor de doce años, al entender que la concesión solo corresponde al personal funcionario con jornada ordinaria o completa. Expone que no encuentra esta consideración en la normativa reguladora, por lo que, aun siendo personal contratado en régimen administrativo y teniendo atribuida una jornada a tiempo parcial, se le debería conceder. Q22/5.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado reiteradamente el permiso retribuido para el cuidado de diversos menores que ha acogido de urgencia, uno de los cuales es un recién nacido que padece una dolencia que le hace requerir una constante atención. Manifiesta que, según el departamento, el permiso solicitado únicamente cabe en caso de acogimientos cuya duración sea superior a un año, lo cual no sucede en los acogimientos de urgencia que, conforme al Código Civil, no superarán los seis meses. Q22/206.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, continúa obligándole a recorrer 17.000 kilómetros anuales en vehículo particular por la N-121 para acudir a su parque de

bomberos de destino, donde presta sus servicios en régimen de segunda actividad. Critica que, en virtud de la normativa de prevención y seguridad laboral, habría que minimizar riesgos, pero en su caso se da lo contrario. Q22/305.

- Asunto ya tratado.
- Varios ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no actúa para que el personal funcionario sujeto al régimen general de la Seguridad Social, reciba, en materia de acceso a la jubilación (tiempo cotizado y edad exigida), el mismo tratamiento que el personal funcionario que integra el Montepío de Funcionarios Municipales del ayuntamiento. Q22/723.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado un permiso retribuido para recibir asistencia sanitaria, por tratarse de una consulta privada de ginecología y no ser uno de los supuestos contemplados en la normativa de aplicación. Expone que necesitaba ser tratada de urgencia y que por ello acudió al sistema privado. Q22/739.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varios ciudadanos formulan tres quejas porque no están de acuerdo con el calendario de trabajo que el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior les ha asignado para el año 2022 como conductores del Parque Móvil. Solicitan que determinados días sean considerados en su calendario como días efectivos de trabajo con la consiguiente reducción del mismo número de días en otros días asignados. Q22/994, Q22/997 y Q22/1009.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no responde a sus solicitudes de información sobre las jornadas de trabajo realizadas y el cómputo anual de horas como conductor de autoridades. Q22/996.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara

alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Un sindicato interpone una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña ha dictado de forma unilateral una Orden de Jefatura que fija una serie de criterios para la elaboración de los calendarios de trabajo contrarios a los derechos de los agentes y al marco normativo de aplicación. Q22/1074.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado un permiso sin sueldo que ha solicitado, al no ser compatible con la cobertura de las necesidades del servicio. Señala que se le han denegado permisos de forma reiterada. Q22/1090.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte, siguiendo las indicaciones del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha revocado una reducción de jornada para el cuidado de un menor de doce años inicialmente concedida, por no estar contratada a tiempo completo, sino a tiempo parcial. Q22/1112.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  
- Un grupo de enfermeras del Servicios de Urgencias Extrahospitalarias presentan una queja por el calendario laboral asignado en 2023, que consideran que merma los derechos del personal contratado a tiempo parcial, pues, a diferencia de lo que ocurre con el personal funcionario y las personas contratadas a jornada completa, se le asignan los fines de semana y los festivos. Les consta que, para la realización de estos calendarios, se han mantenido reuniones con representantes del personal funcionario y contratado a tiempo completo, pero con el personal contratado a tiempo parcial no se ha mantenido ninguna reunión, siendo así discriminado. Q22/1259.
  - Queja investigada en tramitación.

## E) Acoso laboral y riesgos psicosociales:

- Una ciudadana formula una queja en la que expone haber padecido acoso laboral por parte del presidente de un sindicato. Critica la actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, al no haber llevado a cabo una resolución del conflicto. Q22/63.
  - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Varias trabajadoras de un centro residencial interponen una queja porque un usuario del centro tiene un comportamiento que pone en peligro la integridad física de todo el personal, sin que la dirección actúe ante esta situación. Q22/116.
  - Queja no admitida por ser anónima.
- Un ciudadano formula una queja porque la contestación que el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior le ha dado a una instancia en la que solicita la adopción de medidas respecto a la situación laboral que atraviesa, contiene defectos de forma (no está firmada y sin registro de salida). 22/186.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Personal de un centro residencial interpone una queja porque va a ser puesta en peligro su integridad física y psíquica, como consecuencia de la decisión de que un residente que presenta ciertas alteraciones conductuales, que eventualmente pueden traducirse en agresiones físicas o verbales, participe en unos talleres de lavandería y almacén destinados a dotarle de unas habilidades adaptativas y sociales que le permitan en el futuro incorporarse a un recurso ocupacional. Q22/210.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le ha realizado un reconocimiento, por ausencia prolongada por motivos de salud, tras la reincorporación al puesto de trabajo, tampoco ha evaluado los riesgos psicosociales de su puesto de trabajo y ha archivado el expediente de averiguación de causas de una serie de bajas anteriores. Q22/1173.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### **F) Procedimientos disciplinarios:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha resuelto un expediente disciplinario que le incoó, en el que le impone una sanción de suspensión de empleo y sueldo de quince días por la comisión de una falta grave. Considera que iniciar un expediente sancionador para tratar de dar solución a un conflicto surgido entre dos trabajadoras es completamente desmedido. Q22/861.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### **G) Derechos Pasivos:**

- Un ciudadano presenta una queja por el contenido de la Ley 20/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra. Solicita que el Defensor del Pueblo de Navarra intervenga para que, en el Parlamento de Navarra, con carácter de urgencia, antes de final de año, se formalice una enmienda tendente a la modificación legal. Q22/1389.
  - Queja no admitida por falta de competencia.

#### **3.2.16. Funcionamiento de las entidades locales.**

- Un ciudadano formula una queja porque el presidente y la secretaria de un concejo consideraron que no concurría el quórum de presencia exigible para la celebración de un pleno y la sesión no llegó a celebrarse. Además, porque, sin haber sido aprobado en sesión ordinaria, remitieron un expediente al Tribunal Administrativo de Navarra. Q22/276.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para dar de baja del padrón municipal a una persona que consta empadronada en su domicilio pero que no reside en él, le exige un informe de un cuerpo de policía en el que se tome declaración a vecinos sobre si dicha persona reside o no en el domicilio, o una declaración responsable de un vecino en los mismos términos. Cree que este procedimiento vulnera su derecho a la intimidad y el derecho de los vecinos a la protección de datos personales, por cuanto se les exige su identificación. Q22/280.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo no le contesta a su solicitud de información sobre si le asiste o no el derecho a que le sean reembolsados los gastos originados en un procedimiento judicial. Q22/343.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no le facilita el certificado de empadronamiento que le ha sido requerido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), en el procedimiento de solicitud del ingreso mínimo vital, para su aportación en diez días. Q22/390.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Osacáin no le facilita las actas de las sesiones plenarias que ha solicitado en varias ocasiones. Q22/722.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no ha expuesto la modificación de la plantilla orgánica, a pesar de que su exposición en la Secretaria de la Entidad local durante un plazo de quince días se anunciaba en el anuncio de su aprobación inicial publicado en el Boletín Oficial de Navarra. Q22/1066.
    - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque, durante el acto de inicio de las fiestas de Altsasu/Alsasua, se colocaron en la fachada principal del ayuntamiento una ikurriña y una pancarta de apoyo a la vuelta de los presos. Q22/1102.
    - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Améscoa Baja no le contesta a dos escritos en los que solicita las cuentas municipales del año 2021. Q22/1143.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra no le responde a una instancia presentada en el curso de la tramitación de un recurso de alzada interpuesto frente a la suspensión de una asamblea vecinal. Q22/1145.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque, cuando fue a solicitar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña la baja del padrón municipal de su antiguo inquilino, se le indicó que esa solicitud debía hacerla el nuevo inquilino, presentando el contrato de alquiler y la declaración de un vecino o vecina. Q22/1229.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha dado de baja en el padrón municipal. Está disconforme con ello porque, tal y como denunció en la Policía Foral de Navarra, fue extorsionado al haber abonado mil euros a una persona para que le empadronara. Q22/1249.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque su hija está teniendo dificultades para empadronarse en Falces. Según se le informó, la Policía Municipal debía hacer comprobaciones para determinar el cumplimiento de los requisitos de empadronamiento. Señala que dichas comprobaciones no se han realizado y que, en cualquier caso, carece de fundamento practicarlas porque han aportado documentación probatoria. Q22/1387.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Gollano no le facilita el acta de una sesión celebrada. Manifiesta que, en la propia sesión, se le proporcionó un extracto de cuentas bancarias, pero no ha recibido respuesta a su petición. Q22/1417.
  - Queja investigada en tramitación.

### **3.2.17. Hacienda pública.**

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

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra considera que no tiene residencia fiscal en Navarra, a pesar de que vive en Pamplona/Iruña, tal y como puede acreditar con testimonios vecinales. También formula la queja por unos comentarios realizados por guías turísticos del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña relativos a su familia y a su casa. Q22/18.
  - Desistimiento de la interesada.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le reconoce en la declaración del IRPF la deducción por la prestación de paternidad percibida en 2017, al tener su domicilio fiscal fuera de la Comunidad Foral de Navarra en el periodo impositivo en el que se va a practicar el mencionado beneficio fiscal (año 2020). Defiende que, si bien en 2020 tributó en territorio común por un traslado de domicilio, en 2017 declaró en Navarra el IRPF y tributó por la prestación de paternidad. Critica la falta de coordinación entre el Estado y la Comunidad Foral y considera vulnerados los principios de legalidad y seguridad jurídica. Q22/77.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Dos ciudadanos presentan una queja porque consideran inadecuado e irrespetuoso el trato recibido por parte de personal de la Sección de Asistencia al Contribuyente al tramitar el impuesto de sucesiones. Q22/79.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha efectuado un embargo tras una corrección de la declaración del IRPF del año 2015 que presentó de forma conjunta con quien en esa fecha era su cónyuge. No está conforme con la falta de notificación de las actuaciones y con el hecho de que su ex marido, con mayores recursos económicos que ella, no asuma la parte de la deuda correspondiente, haciendo recaer los embargos exclusivamente en ella. Q22/107.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera inadecuado e irrespetuoso el trato recibido por parte del personal de la Sección de Asistencia al Contribuyente al tramitar el impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Añade que tampoco fue debidamente informada, llegando incluso a realizar un pago erróneo que ahora debe reclamar. Q22/118.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a varias instancias que ha presentado que traen causa de las sucesivas declaraciones del IRPF en las que se ha eliminado el importe aplicado de la deducción por inversión en vivienda habitual. Q22/317.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no contempla, a efectos del IRPF, aquellas situaciones en las que no existe convivencia familiar efectiva entre el sujeto pasivo, que trabaja y declara como residente fiscal en España, y aquellas personas, familiares directos de este, que siguen residiendo en su país de origen pero que dependen económicamente de la persona que trabaja en España. Q22/372.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no les reconoce en el IRPF el derecho a la exención por reinversión en vivienda habitual. Exponen que la aprobación inicial del proyecto de reparcelación del Plan Sectorial de Incidencia Municipal del Tren de Altas Prestaciones afectó a su vivienda dificultando su venta. Añaden que decidieron comprar otra vivienda y que, tras la reciente desvinculación del Tren de Alta Velocidad del plan urbanístico, han considerado poner a la venta la primera vivienda. Han consultado la posibilidad de no tener que tributar por su venta, aplicando el dinero a pagar la hipoteca de su vivienda actual, y se les ha denegado. Q22/398.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le deniega, para la confección de la autoliquidación del IRPF, la asistencia por vía telefónica y la presencial en las oficinas, al haber tenido rendimientos íntegros del trabajo superiores a 65.000 euros anuales. Expone que, aunque su pareja, según su nivel de ingresos, podría acogerse a estas modalidades de asistencia, también le son denegadas por realizar la declaración conjunta. Se pregunta si una orden foral puede limitar la igualdad en el derecho de acceso a los servicios públicos. Q22/401.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le reconoce la exención por reinversión en vivienda habitual en el IRPF. Expone que es titular, junto a su exmarido, de una vivienda, pero que actualmente reside en otra. Indica que, teniendo la intención de vender esta última para comprar la totalidad de la vivienda común, habida cuenta del interés de su exmarido de abandonarla, consultó la posibilidad de acogerse a dicho beneficio fiscal, lo cual se le ha negado pues para ello la vivienda que debería venderse es la común y no aquella en la que vive actualmente. Q22/425.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque le está resultando imposible realizar la declaración del IRPF de su madre. Expone que los distintos profesionales que le han atendido en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra le facilitan información contradictoria y no saben indicarle cuál es el problema ni cómo solucionarlo. Considera que corresponde al Gobierno de Navarra realizar la declaración de la renta de su madre, como en años anteriores. Q22/654.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le facilita información y explicaciones confusas y contradictorias respecto a la tributación de

un premio literario en el IRPF. Expone que ha preguntado sobre el periodo impositivo al que se aplicaría el importe del premio, sobre la posible existencia de algún cambio en la norma reguladora del IRPF respecto a esta cuestión, sobre la posible aplicación del ingreso de forma diferida, en un plazo de cinco años, como sucedería en la norma estatal concordante y sobre la posible exención de una parte del ingreso, por su carácter extraordinario, como se le manifestó inicialmente y negado a posteriori. Q22/717.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le asiste presencialmente en la realización de la declaración del IRPF y él carece de los medios y de los conocimientos técnicos e informáticos para hacerla. Manifiesta que le urge entregar dicha declaración a la Seguridad Social para continuar percibiendo el ingreso mínimo vital. Q22/729.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le realiza, como en ejercicios precedentes, la declaración de la renta correspondiente al año 2021, sino que le solicita la presentación de determinada documentación obrante en el Ayuntamiento de Igúzquiza. Expone que, no obstante, dicho ayuntamiento no se la facilita porque el secretario está en situación de incapacidad laboral. Q22/848.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le concede una cita para la realización de la declaración del IRPF al haber sido excluida de esta posibilidad a causa de la venta de una plaza de garaje. Q22/868.
- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial en la oficina de la Hacienda Foral de Navarra para la realización de la declaración del IRPF. Indica que lleva aproximadamente un mes intentando el contacto telefónico y que no dispone de medios para solicitar la cita telemáticamente. Q22/876.

- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le permite, por haber cobrado una única mensualidad de la ayuda Emanzipa, deducirse en la declaración del IRPF lo pagado en concepto de alquiler de su vivienda durante el resto de meses. Q22/943.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra ha cambiado el criterio en relación con las subvenciones para el pago del arrendamiento de viviendas incluidas dentro del sistema público de alquiler, lo cual provoca un impacto en la posibilidad de las personas beneficiarias de dichas subvenciones de continuar percibiendo, o acceder, a determinados beneficios sociales. Manifiestan que, contrariamente a lo que ocurría antes, en la declaración del IPRF de este año se les ha computado como renta la subvención que perciben para el pago del alquiler y, derivado de ello, se les van a retirar beneficios sociales vinculados a la renta, como un subsidio y una beca. Q22/987 y Q22/1039.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque no se le ha abonado una mensualidad de la ayuda Emanzipa como consecuencia de su compensación con una deuda tributaria correspondiente al IRPF. Critica que, respecto a dicha deuda había solicitado su pago aplazado y la Hacienda Foral de Navarra posteriormente se lo había concedido. Q22/988.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le realiza la declaración del IRPF con la modalidad menos beneficiosa para su unidad familiar. Manifiesta que, si bien él y su pareja venían realizando la declaración conjunta desde al menos el año 2007, a partir de 2016, en las propuestas de declaración, Hacienda siempre ha optado por la modalidad separada, que en su caso es fiscalmente la menos atractiva. Q22/1058.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana, en representación de una comunidad de bienes, interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha rechazado una solicitud que tenía por finalidad rectificar el error padecido en las actuaciones de liquidación tributaria del IVA por arrendamiento de un local de la sociedad. Pide que las declaraciones-autoliquidaciones de los años 2016 a 2020 se entienda que han sido presentadas y pagadas por medio de los socios individualmente considerados en la parte correspondiente a su participación, y que se deje sin efecto, en consecuencia, las providencias de apremio dictadas para el cobro de esas deudas tributarias. Q22/1194.
  - Queja investigada en tramitación.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le deniega, para la confección de la autoliquidación del IRPF, la asistencia por vía telefónica y la presencial en las oficinas, al haber tenido rendimientos íntegros del trabajo superiores a 65.000 euros anuales. Considera discriminatoria dicha denegación puesto que también contribuye al mantenimiento de la Administración y, por tanto, debería tener derecho a la misma asistencia que el resto de personas contribuyentes al no ser experto en fiscalidad. Q22/1308.
  - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que no fue aceptada por la Administración.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a un escrito, presentado tras recibir un correo electrónico en el que se le avisaba de que tenía un mensaje y no poder acceder a su contenido. Solicitaba en dicho escrito que se le informara del asunto y de la manera de acceder al conocimiento del mensaje, al no ser posible hacerlo a través de la web. Q22/1317.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una sociedad mercantil interpone una queja por el recargo ejecutivo que se les ha girado correspondiente al Impuesto de Sociedades, por una inconsistencia del programa de ayuda para declaraciones tributarias, la cual ocasionó que Hacienda Tributaria de Navarra no realizase el cargo de la deuda tributaria en la cuenta que la sociedad había facilitado al efecto. Q22/1345.
  - Queja investigada en tramitación.



- Dos ciudadanos interponen una queja porque, si bien hasta 2019 podían aplicarse en el IRPF las deducciones por descendientes y por discapacidad, a partir del año 2020 no pueden aplicar tales deducciones al obtener su hijo unas rentas anuales superiores al IPREM. Aducen que la imposibilidad de ser beneficiarios de estas ayudas, a causa de desarrollar su hijo una actividad laboral, no responde a la finalidad de la norma y puede conducir a la vulneración de los principios de no confiscatoriedad y del carácter personal del IRPF. Q22/1420.
  - Queja investigada en tramitación.

## **B) Tributos locales:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha cobrado a su madre el impuesto de circulación del ejercicio 2022 correspondiente a un vehículo que, como consecuencia de los daños sufridos en las inundaciones acaecidas en diciembre de 2021, dio de baja definitiva. Q22/48.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no le facilita información acerca de la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) por la transmisión de un bien inmueble. Afirma que todavía desconoce si la transmisión está sujeta al impuesto, aunque, para ella, el inmueble no puede calificarse como garaje, por lo que no estaría sujeto al mismo. Q22/82.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Junta Municipal de Aguas de Tudela le exige, para modificar la titularidad del contrato de suministro de agua, abonar la deuda que ha contraído la arrendataria de su vivienda. Q22/155.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan le ha liquidado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) en su condición de adquirente de una vivienda. Solicita que, tal y como se establece normativamente, se obligue al pago del impuesto a quien ha generado la plusvalía, es decir, al vendedor o, en su caso, a sus herederos. Q22/162.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo derivado de una deuda que mantiene con el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) por el impago del impuesto de actividades económicas. Defiende que sufrió una suplantación de identidad y que se le dio de alta sin su conocimiento como autónoma. Indica que ella durante todo ese tiempo ha sido trabajadora por cuenta ajena. Manifiesta que en 2020 solicitó al ayuntamiento la corrección de dicho error y la tramitación de la baja como autónoma, pero, si bien se le dio de baja, se desestimó su solicitud en todo lo demás, sin posibilidad de alegar. Q22/281.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Montejurra le ha dado de alta en el epígrafe de tasas por recogida de residuos, a pesar de que su actividad como transportista de mercancías por carretera la desarrolla con un solo camión que él conduce y por cuyos residuos (ruedas, aceite y piezas) ya abona un canon de reciclaje. Q22/296.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orbaizeta le ha cobrado una excesiva facturación por el consumo doméstico de agua producido en su vivienda como consecuencia de una fuga cuya existencia le era desconocida. Defiende que, dado que se trata de su segunda residencia y que vive en otra comunidad, no pudo acudir por los confinamientos, y que, además, con anterioridad la facturación era semestral y no anual. Indica que en la ordenanza municipal del agua no existe regulación de fugas ocultas ni tarificación reducida. Q22/311.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque le resulta imposible contactar con el Ayuntamiento de Goñi para actualizar su situación en el Impuesto sobre Actividades Económicas. Denuncia que salta el contestador, que no contesta a los correos electrónicos y que nunca hay nadie en la oficina de atención. Q22/402.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Echavarri ha acordado modificaciones presupuestarias para poder ejecutar obras de pavimentación de un camino y de mejora de la infraestructura de riego. Añade que las obras del riego benefician a pocas personas y que se han ejecutado sin permiso del Gobierno de Navarra, del ayuntamiento, de la Confederación Hidrográfica del Ebro y del propio concejo. Indica, además, que no se ha respetado la periodicidad legalmente establecida al convocar el pleno. Q22/651.
  - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo le ha cobrado los gastos ocasionados por la revisión de su contador de agua, el cual ha comprobado que factura un mayor consumo. Además, no le da contestación a una reclamación interpuesta. Q22/656.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha liquidado el impuesto de circulación del primer trimestre de 2022 de su vehículo que fue dado de baja a principios de enero de 2022, como consecuencia del estado de siniestro total en que quedó tras las inundaciones acaecidas en diciembre de 2021. Defiende que la baja del vehículo se realizó en esa fecha por retrasos del consorcio de seguros en la tramitación ajenos a su voluntad. Q22/738.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Ayuntamiento de Estella/Lizarra le están practicando embargos sobre su nómina pese a que es de carácter inembargable por no alcanzar la cuantía establecida para el Salario Mínimo Interprofesional. Q22/845.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le devuelve la cantidad abonada en concepto de Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), tras la anulación de la liquidación por el Tribunal Administrativo de Navarra. Q22/959.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le deniega la posibilidad de abonar de manera fraccionada el impuesto de plusvalía con recargo que le ha sido notificado, al tener deudas pendientes en periodo ejecutivo. Q22/1099.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha desestimado su solicitud de exención en el pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, al no encontrarse en ninguno de los supuestos de exención contemplados en normativa. Defiende que tiene problemas de movilidad acreditados y una discapacidad del 44,4%, que justifican el eximirle del pago de dicho tributo. Q22/1149.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo de una cantidad de dinero que necesita para pagar la habitación en la que reside. Indica que únicamente percibe una paga por incapacidad temporal y que depende de los servicios sociales. Q22/1156.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja por la falta de exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (impuesto de circulación) en los núcleos poblacionales sin acceso a servicio público de transporte, en la medida en que sus habitantes se ven obligados a depender de un vehículo particular. Q22/1168.
  - Queja considerada en vías de solución.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no le devuelve el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) indebidamente cobrado al solicitar licencia para levantar una terraza encima de un salón-comedor ya construido. Q22/1301.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en resolver un recurso que presentó hace casi cuatro años frente a la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía). Q22/1330.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan cuatro quejas porque el Ayuntamiento de Zúñiga ha fijado distintos tipos de gravamen para la contribución urbana y rústica por razón del empadronamiento, habiéndolo incrementado considerablemente en las viviendas donde no figuran personas empadronadas. Consideran discriminatoria esta diferenciación. Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391, Q22/1407.
  - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera, a los trabajadores y trabajadoras autónomos que desarrollan la actividad en su domicilio habitual, cobra, por un único inmueble, dos tasas, cuando en muchas ocasiones no existe doble generación de residuos. Expone que su mujer es traductora profesional que utiliza una habitación de la vivienda para sacar adelante los proyectos que le llegan vía online, por lo que no genera residuos. Al considerarlo un abuso para el contribuyente, solicita la modificación, reducción o supresión de la tasa devengada por el IAE a su mujer. Q22/1405.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**C) Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT):**

- Un ciudadano presenta una queja porque la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) ha acordado el embargo de bienes inmuebles de su empresa por el impago del sueldo de un trabajador que prestó servicios temporalmente en

la misma. Denuncia que la diligencia no ha sido correctamente notificada, habiendo tenido conocimiento de la misma a través de varios clientes. Añade que ha intentado contactar con la agencia para que se solucione el problema y para solicitar el expediente, pero que no lo ha logrado. Q22/164.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque experimenta dificultades para recibir un paquete de la Agencia Tributaria. Expone que recibió un aviso de Correos en el que se le indicaba que tenía un paquete pendiente de recoger, pero no pudo acudir a la oficina dentro del plazo fijado y su paquete fue devuelto. Añade que le ha sido imposible ponerse en contacto con la Agencia Tributaria para resolver el asunto. Q22/267.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) ha acordado la repetición del procedimiento de enajenación mediante subasta de un tercio del pleno dominio de un inmueble del que es copropietario, en lugar de adjudicárselo a él tras el rechazo de los dos primeros licitadores. No comparte esta decisión porque considera que el procedimiento no adolece de errores y que no se da ninguna causa para repetirlo. Q22/330.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **D) Catastro:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar, mediante un escrito de ambigua naturaleza, ha rechazado su solicitud de modificación catastral por dos motivos: por un lado, debido a la falta de acreditación de su representación por la persona compareciente y, por otro lado, por la falta de aportación de suficientes elementos probatorios. Indica que no sabe identificar si es una mera comunicación mediante la que se le traslada una serie de defectos para proceder a su subsanación, o si se trata de una resolución que le comunica el fin del procedimiento, en cuyo caso no se indican los recursos. Q22/379.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Olleta no aprueba la modificación catastral solicitada, sino que ha acordado una prórroga para que un

vecino presente alegaciones, pues un pequeño tramo del terreno comunal del que es adjudicatario se ve de algún modo afectado por la mencionada propuesta de modificación. Cree que carece de lógica la concesión de un plazo de alegaciones a dicho vecino porque se trata de un terreno comunal y no su terreno particular. Q22/765.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos le deniega la modificación de la titularidad catastral de parte de una parcela que figura como comunal, en base a unos informes de la Sección de Comunales del Gobierno de Navarra emitidos con ocasión de solicitudes análogas que presentó. Q22/778.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja por las irregularidades contenidas en un informe emitido por la Sección de Comunales del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, respecto a una modificación catastral que dio lugar al cambio de las lindes de una parcela. Cuestiona la competencia de dicha sección para emitir informes sobre parcelas particulares que no afectan a comunales. Q22/1140.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Oteiza, en lugar de atender su solicitud de rectificación catastral de una parcela y tramitar el oportuno procedimiento, se ha limitado a darle copia de la documentación referente a una solicitud de modificación sobre dicha finca instada por dos de sus hermanas. Considera que la postura del consistorio, al no dictar resolución expresa, le genera indefensión al impedirle recurrir a otras instancias. Q22/1348.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lapoblación-Meano no lleva a cabo la modificación catastral solicitada. Expone que su finca está bordeada por una hilera de robles que se inscribieron como parte de la finca

colindante. Además, el ayuntamiento no contesta a las reclamaciones realizadas sobre el asunto. Q22/1403.

- Queja investigada en tramitación.

#### **E) Otros:**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le está cobrando un recargo para devolver la renta garantizada indebidamente percibida. Solicita que se respete la ley y no se aplique el recargo. Q22/373.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra le reclama el pago de unas tasas correspondientes a los servicios de inspección y control sanitario de su industria láctea durante el año 2021, pero no se le realizó ningún control oficial, ni inspección. Q22/836.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### **3.2.18. Industria.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha rechazado su solicitud para participar en unas prácticas internacionales relacionadas con el grado universitario que ha cursado, al no tener una vinculación con Navarra (nacimiento, vecindad foral o empadronamiento). Indica que lleva cuatro años viviendo en esta comunidad, estudiando en la universidad, y actualmente está trabajando, por lo que considera discriminatorio que, tratándose de una convocatoria pública de prácticas, se exijan estos requisitos para obtener la condición de beneficiario. Q22/1166.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### **3.2.19. Justicia.**

##### **A) Funcionamiento de la Administración de Justicia:**

- Un ciudadano interpone una queja porque un Juzgado de Instrucción de Pamplona/Iruña se demora excesivamente en tramitar la denuncia que presentó contra el presidente de su comunidad de propietarios. Q22/11.



- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque un juzgado de lo social de Pamplona/Iruña le ha denegado el traslado de una copia del expediente completo en el que ha sido parte contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), una mutua y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea relativo a la impugnación del alta médica. Q22/180.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja porque un juzgado de instrucción de San Sebastián ha resuelto un recurso presentado, acordando la no devolución de su permiso de conducción venezolano. Defiende que, pese a que se le retiró el permiso tras la imputación de un delito de falsedad documental, se ha acordado el sobreseimiento de la causa, por lo que debe procederse a la devolución del mismo, el cual le resulta imprescindible para su trabajo. Q22/229.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque no cobra una indemnización acordada judicialmente. Indica que lleva meses llamando al Juzgado para informarse sobre el estado del expediente y no le facilitan la información. Q22/245.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja por la existencia de irregularidades en el procedimiento judicial que derivó en la condena a su marido tras un accidente de tráfico sufrido en 1991, procedimiento en el que, según indica, únicamente salieron beneficiados jueces, abogados y compañías aseguradoras, entre otros. Solicita la nulidad de la sentencia condenatoria. Q22/248.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el procedimiento judicial iniciado frente a su persona con motivo de una herencia. Expone que firmó ante notario un contrato de cesión de derechos hereditarios, por el que recibió la herencia de su padrastro. Añade que, tras dicha cesión, se le está imputando un delito y que tiene dificultades para ejercer su derecho de defensa porque reside en Londres. Q22/313.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que solicita un procedimiento de mediación para que se le reconozca su derecho a acceder a una vivienda de la cual ha sido heredero de una quinta parte. Q22/376.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana interpone una queja por la demora en la resolución de varios procedimientos judiciales y por la falta de adopción de medidas de protección para los hijos de su hija. Q22/400.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque un Juzgado de Aoiz se demora en resolver la demanda en la que solicita un régimen de visitas con su nieta. Q22/652.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja por la situación que atraviesa su familia tras el fallecimiento de su marido en 2016. Expone que tras la aceptación de la herencia de su difunto esposo se ha visto envuelta en una serie de deudas y en problemas judiciales. Informa que también se le ha rebajado el importe de la pensión de viudedad. Q22/944.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano interpone una queja por la demora judicial en resolverse su solicitud de implantación de medidas de protección dada la situación de sus hijos. Q22/1320.
  - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la demora del Juzgado en señalar la fecha para la celebración de un juicio de partición. Expone que, lleva nueve años tratando de realizar este trámite. Q22/1333.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña ha desestimado la impugnación que interpuso contra la Resolución dictada por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, en el sentido de no reconocerle el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Alude a la existencia de irregularidades en el procedimiento, entre otras, que se omite que la solicitud

de insostenibilidad de la pretensión no fue planteada en plazo. Solicita que se rectifique el auto y que el Consejo General del Poder Judicial intervenga en el asunto. Q22/1363.

- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la condena que se le ha impuesto por un delito de conducción temeraria, tras una denuncia presentada por su expareja y varios amigos suyos. Indica que la Policía Foral de Altsasu/Alsasua no investigó los hechos, habiéndose basado la condena en testimonios que no se han verificado. Q22/1372.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano formula una queja porque, a pesar de haber sido absuelto hace ya casi cuatro años en el procedimiento penal derivado de una denuncia por amenazas y violencia de género presentada por su exmujer, a día de hoy no puede entrar en su vivienda. Critica el funcionamiento de la Administración de Justicia y, en especial, la actuación de la UFAM (unidad especializada de la Policía Nacional) que habría cometido falsedad documental. Q22/1415.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).

**B) Actuación profesional de abogados y colegios profesionales:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona avala la decisión de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Navarra de no designarle un nuevo abogado de oficio. Expone que el letrado asignado inicialmente comunicó la insostenibilidad de la pretensión y que la Comisión coincidió con el criterio. Denuncia la decisión precipitada del abogado porque ni siquiera pudo aportarle toda la documentación de las estafas que ha sufrido durante años por una entidad bancaria. Q22/147.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja en la que expone la desprotección que sufren ella y sus tres hijos tras una sentencia condenatoria por violencia doméstica y de género a su exmarido y padre de los menores. Denuncia una vulneración del código deontológico y una dejación de funciones de quien fue su abogado durante el procedimiento judicial. Q22/300.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña no le ha notificado correctamente las alegaciones que ha efectuado su abogado tras haber iniciado frente a él un procedimiento de denuncia, por lo que ha perdido parte del plazo de que dispone para recurrir en alzada la resolución que pone fin al proceso. Q22/902.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos formulan una queja porque el Colegio Notarial de Navarra no les ha respondido a una instancia presentada en relación con la impugnación de unas minutas. Q22/1024.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras reclamar el proceder de un notario al levantar acta en una Junta General, el Colegio Notarial de Navarra ha desestimado sus pretensiones al existir una contradicción entre su versión y la del notario y considerar que es una cuestión que excede de los márgenes y naturaleza del expediente administrativo. A su juicio, en casos de discrepancia, el colegio debe tomar medidas de investigación efectivas. Q22/1178.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no le facilita información sobre la tramitación dada a su denuncia contra el abogado que le asistió. Q22/1207.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**C) Asistencia jurídica gratuita:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia se demora en dar respuesta a su solicitud de asistencia jurídica gratuita presentada en el Colegio de Abogados de Tudela. Critica que ello le ha supuesto la extinción del derecho a percibir la Renta de Garantía de Ingresos. Q22/912.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña le ha denegado la asistencia jurídica gratuita solicitada para reclamar judicialmente frente a una entidad bancaria, aduciendo que el asunto debe ser tramitado en el Colegio de Abogados de Tudela por estar la vivienda objeto del litigio en su ámbito territorial de competencia. Sin embargo, expone que allí tampoco le dan solución. Añade que ha tratado de gestionar el caso a través de asistencia letrada privada, sin éxito. Q22/1321.

- Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

#### **D) Registros de parejas estables:**

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque consideran discriminatorio que, para la inscripción en el Registro Único de Parejas Estables, se exija el empadronamiento de ambos en un mismo domicilio, en tanto que los miembros de un matrimonio pueden estar empadronados en municipios diferentes. Q22/234 y Q22/264.

- Quejas investigadas – La institución trasladó a las autoras de las quejas la información recibida de la Administración para que formularan alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a las interesadas.

- Una asociación presenta una queja por la situación de las parejas estables registradas en Navarra con fecha anterior a la puesta en marcha del Registro Único de Parejas Estables de Navarra. Expone que las inscripciones practicadas en los registros municipales han sido volcadas en este Registro, y que tiene el conocimiento de que, durante la realización del volcado, los datos correspondientes a al menos una pareja se han perdido. Q22/855.

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

- Una ciudadana formula una queja por la obligatoriedad de las parejas de mujeres de estar casadas para la inscripción de sus hijos e hijas en el Registro Civil. Denuncia el carácter discriminatorio de este requisito, por cuanto no se exige en el caso de parejas heterosexuales. Q22/1027.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### **E) Registro civil:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Civil no rectifica unos datos que se introdujeron erróneamente en su libro de familia cuando realizó la inscripción de su matrimonio. Indica que, en concreto, en el libro consta que su cónyuge y él nacieron el mismo día. Habiendo solicitado la rectificación, se le ha indicado que el plazo aproximado es de seis meses, tiempo que considera excesivo. Q22/749.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que el trato recibido en el Registro Civil de Peralta ha sido inadecuado. Expone que, a pesar de llamar durante el horario de atención, se le dejó de atender antes de la hora de cierre. Añade que, otra persona acudió para entregar documentación en su nombre, pero no se le atendió. Q22/1297.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### **3.2.20. Medio ambiente.**

#### **A) Contaminación acústica o los ruidos:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Torres de Elorz no adopta medidas ante las molestias de ruido que ocasiona la existencia de un parque y un frontón en las inmediaciones de su domicilio. Expone que remitió una instancia denunciando la situación, que no fue contestada. Q22/58.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, pese al ruido que es previsible que genere el tráfico considerable de la nueva vía de circunvalación PA-30 hacia Mutilva-Mutiloa y al barrio de Lezkairu de Pamplona/Iruña que se está ejecutando, no ha previsto la colocación de una barrera sonora en todos los portales adyacentes. Q22/112.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no adopta medidas ante el ruido que soporta en su domicilio su familia, generado por los continuos ladridos de cinco perros que se encuentran solos en una parcela

aledaña. Añade que planteó por escrito al ayuntamiento el problema, pero que no ha recibido respuesta. Q22/160.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Mendigorria lleva años incoándole procedimientos sancionadores por los ladridos de su perro. Considera que la entidad local hace uso de su potestad sancionadora arbitrariamente, por cuanto no puede imponer multas de 1.000 euros ni ordenar la retirada de los perros. Q22/207.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta medidas ante los ruidos que genera la pista multideporte situada en una plaza aledaña a su domicilio, así como ante la constante suciedad en porches y mesas de la misma. Considera que las molestias son excesivas y superiores a las admisibles en una normal convivencia. Q22/274.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (y con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua no adopta las medidas necesarias ante las molestias que le ocasionan los ruidos procedentes de las obras que se están ejecutando en el edificio vecino. Manifiesta que el ruido comienza a las 8:15 de la mañana y pueden durar horas, incluso en días festivos, y que el ruido persistente de taladradora industrial y martillazos se hace totalmente insoportable, máxime cuando un miembro de su unidad familiar trabaja desde casa. Q22/329.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque sufre en su domicilio continuos ruidos desde primera hora de la mañana procedentes de la casa amiga de la planta superior. Señala que ha contactado con el Gobierno de Navarra, quien únicamente supervisa que la casa amiga reúne los requisitos exigidos, sin analizar las molestias de ruido que puedan producir al resto de vecinos y vecinas. Manifiesta que también ha avisado al propietario directamente, sin éxito. Q22/335.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

- Varios vecinos y vecinas del casco antiguo de Tudela formulan una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta medidas eficaces ante el ruido excesivo que soportan en sus domicilios, derivado en gran medida del aumento considerable de establecimientos de ocio en la zona. Además de la contaminación acústica, denuncian que el elevado número de locales conlleva una ocupación de las vías públicas que está generando problemas de convivencia, salubridad e higiene. Añaden que han planteado diversas instancias pero que ninguna de ellas ha sido contestada. Q22/340.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan ha concedido una licencia para la celebración de un festival de música. Expone que la circulación se ha visto entorpecida, que los vecinos y vecinas han tenido bloqueada la entrada con vehículo a sus viviendas y, especialmente, que el ruido ha sido continuo día y noche. Entiende que este tipo de eventos beneficia a la juventud, pero no hay que olvidar las molestias que generan al vecindario. Q22/355.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Montejurra realiza la recogida de residuos durante la madrugada en una zona residencial, con el consiguiente impacto del ruido que genera sobre el descanso de los residentes en dicha zona. Q22/397.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  
- Una asociación de vecinos y vecinas formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a transformar las llamadas “terrazas covid” del Casco Antiguo en terrazas permanentes a partir de julio de 2022. Considera que esta medida es incompatible con sus derechos y que no se ha tenido en cuenta al vecindario ni los crecientes problemas de convivencia en la zona. Indica que el espacio público ocupado se ha extendido cada vez más, de forma que se superan los límites sonoros establecidos y aumenta la masificación. Q22/751.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.



- Un ciudadano interpone una queja porque, a pesar de que el Departamento de Cohesión Territorial ha instalado una barrera de sonido o pantalla en Mendillorri, los vecinos y vecinas siguen sufriendo altos niveles de contaminación acústica procedente de la ronda este. Manifiesta que no ha mejorado la situación, llegando a soportar niveles de ruido superiores a los 70 decibelios. Q22/756.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no contesta a una instancia presentada en la que, a la vista de las molestias que le ocasionan unos perros, solicita la realización de actuaciones a fin de comprobar la existencia de contaminación acústica o de un núcleo zoológico en la finca denunciada. Q22/763.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña autoriza la práctica totalidad de las manifestaciones en el Paseo Sarasate, por lo que deben soportar ruidos continuos. Denuncian que la afección acústica es tan continuada en el tiempo y grave, que está afectando a su salud física y mental. Solicitan que se declare el Paseo Sarasate como zona acústicamente saturada, que las manifestaciones sean autorizadas de forma rotativa en todos los barrios y que se prohíba el empleo de todo dispositivo sonoro (sirenas, silbatos, tambores...). Q22/803.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que ocasiona el uso por las noches de dos canastas situadas en la parte trasera del polideportivo de Ermitagaña. Q22/863.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no actúa ante las continuas molestias que sufre en su domicilio derivadas del ruido procedente de una bajera de jóvenes. Expone que ha solicitado la realización de sonometría por parte de la policía municipal, pero no ha sido atendida su petición. Q22/866.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierrri ha organizado un festival sin haberlo consultado previamente con los vecinos y vecinas residentes. Alega que, además, tampoco les ha dado las explicaciones que han pedido al respecto. Q22/889.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Abáigar autoriza unas colonias de verano en la localidad que le ocasionan múltiples molestias, especialmente de ruido. Ha solicitado una copia de la licencia de obra, el seguro de responsabilidad civil y la autorización para la realización de diversas actividades. Q22/891.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no actúa ante las molestias que le ocasionan unos aparatos climatizadores instalados por un vecino sin licencia o permiso para ello. Expone que, según se le indicó, el vecino carecía de permiso para instalar los aparatos por lo que, cuando volviera a sufrir las molestias denunciadas, llamara a la Policía Local para que ésta pudiera realizar una sonometría y comprobar el nivel de ruido causado. Sin embargo, cuando esto ocurrió, la Policía Local le manifestó que carecía de sonómetros. Q22/901.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante las molestias de ruido y polvo, y ante el peligro que supone para los vecinos y vecinas de la calle Donantes de Sangre la utilización de un solar dotacional como escombrera y almacén para diferentes obras que se realizan en las inmediaciones. Q22/967.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia ha autorizado la celebración de un festival que se organiza a apenas cincuenta metros de varias viviendas, causando grandes molestias de ruidos y suciedad a los vecinos y vecinas, impidiéndoles el descanso o el estacionamiento en la calle. Q22/976.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Falces no actúa ante las molestias que lleva tres años sufriendo en su domicilio, ocasionadas por el ruido que produce el hijo de sus vecinos al tocar un tambor profesional. Expone que, puesta en contacto en varias ocasiones con la Policía Municipal, se le indica que no se pueden medir los ruidos. Q22/977.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares y la Policía Foral de Navarra no solucionan los problemas que presenta para llegar a su vivienda por el estacionamiento de vehículos en el camino de acceso a su propiedad, ni adoptan medidas ante el excesivo ruido ocasionado por su vecino. Q22/982.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta medidas eficaces ante el ruido excesivo que soporta en su domicilio derivado de un local cercano y, en gran medida, del aumento considerable de establecimientos de ocio en el casco antiguo. Q22/1013.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña habilitó en 2021 una zona de esparcimiento canino cerca de su domicilio, cuyos ruidos le causan problemas de insomnio. Solicita que, al haberse implantado otra zona para perros muy cerca, la otra sea clausurada. Q22/1015.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz instaló unas pistas de pádel en el polideportivo municipal con un horario de apertura de 8:00 a 23:30 horas que les impide conciliar el sueño. Q22/1017.
  - Desistimiento de los interesados.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lezaun no adopta medidas ante el ruido constante generado por los cercos de gran tamaño utilizados por el ganado que pasta en unos pastos comunales ubicados en las inmediaciones de su domicilio, que les impide conciliar el sueño y afecta especialmente a su madre con alzhéimer. Q22/1033.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no adopta medidas ante el ruido procedente de una terraza de un bar situado en las inmediaciones a su domicilio y no contesta a una serie de instancias mediante las cuales vecinos y vecinas del municipio denuncian dicho problema de contaminación acústica. Q22/1049.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Cuende ha iniciado la construcción de una pista de pádel a una distancia inferior a los diez metros de su casa, lo cual le generará molestias. Además, indica que ha perdido intimidad por haberse elevado el suelo del exterior. Q22/1057.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri no garantiza que los vecinos y vecinas puedan conseguir un buen descanso durante el horario nocturno, evitando los ruidos que producen los camiones al aparcar en una zona no habilitada para ello. Q22/1087.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta medidas ante las molestias de ruido que sufren los vecinos y vecinas de Olagüe tras la realización de obras en la N-121A. Denuncia que el excesivo y pesado tráfico que circula por dicha vía altera su descanso, afectándoles física y psicológicamente. Q22/1163.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri ha previsto para las próximas fiestas patronales una programación musical nocturna desde las 00:00 hasta las 8:00 horas de la mañana, y dianas desde las 9:00 horas.

Solicita que se organicen eventos con horarios que permitan la convivencia de todas las personas. Q22/1165.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no actúa ante las molestias ocasionadas por sus vecinos al poner la música demasiado alta, incluso de madrugada, provocando que a veces retumben los cristales de su casa. Q22/1186.
- Queja no admitida por falta de datos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no adopta medidas ante las molestias que sufren vecinos y vecinas procedentes de las instalaciones deportivas municipales Martiket. Hace referencia al ruido producido por el motor de los chorros de agua, por el impacto de las pelotas en el frontón, por la música de las actividades, por el bar y el merendero, así como a los olores que se generan con la utilización de los fogones. Q22/1213.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no toma medidas ante el ruido que causan los transformadores ubicados junto a su vivienda. Manifiesta que se han presentado varias instancias y que se han solicitado audiometrías a la Policía Municipal, dado que los niveles de ruidos son muy molestos, especialmente durante la noche. Q22/1248.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no realiza la medición de ruidos solicitada en el local donde ejerce su actividad, para conocer si, tras el aislamiento colocado, se han reducido las inmisiones que perjudicaban a vecinos y vecinas. Q22/1302.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial y el Ayuntamiento de Esteribar no contestan a las instancias realizadas por las molestias que sufren los vecinos y vecinas de Agorreta por una vivienda turística de alta capacidad. Q22/1335.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Monreal/Elo no actúa ante las molestias ocasionadas por los ladridos de los perros de una vecina cuando ella se va del domicilio. Indican que la Policía Foral de Navarra ha realizado hasta tres sonometrías arrojando todas ellas resultados positivos. Exponen que, si bien el ayuntamiento emitió un requerimiento a la dueña de los perros para que adoptara las medidas correctoras oportunas para atenuar el exceso de nivel de ruido detectado, éste tuvo una eficacia temporal. Q22/1364.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no actúa ante las molestias ocasionadas por la reproducción de música navideña en la calle donde reside. Solicita que se revise si se ha concedido un permiso para ello y que se realice una medición para determinar si se está cumpliendo con la normativa. Q22/1419.
  - Queja investigada en tramitación.

## **B) Residuos:**

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no reubica unos contenedores de basura que se encuentran a cinco metros de su vivienda. Denuncia la situación insalubre que sufre especialmente en verano porque la basura genera malos olores y atrae insectos. Considera que en las proximidades existen lugares más idóneos para colocar los contenedores. Q22/422.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no coloca en el Polígono Industrial Morea Sur de Beriáin contenedores para plástico, lo que determina que las personas que se encuentran en dicho

polígono no tengan un lugar donde depositar los pequeños residuos de plástico (botellines, bolsas, envoltorios de alimentos, bricks, etc.) que generan. Q22/925.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Ribera no renueva o repara los contenedores de basura de la localidad de Corella, los cuales se encuentran desde hace varios meses en un estado lamentable, siendo peligrosos para la ciudadanía. Q22/1188.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja relacionada con el servicio de recogida de residuos en la localidad de Corella. En concreto, denuncia la retirada por la Mancomunidad de la Ribera de un contenedor de materia orgánica de la calle en la que reside, la falta de envío de cartas a la población informando sobre el nuevo contenedor de materia orgánica y su uso, y el mal estado de los contenedores. Q22/1203.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, debido a su edad y a su baja estatura, le resulta muy dificultoso el depósito de residuos mediante el nuevo sistema de apertura electrónica de contenedores. Refiere que para su diseño no se ha tenido en cuenta al colectivo de personas mayores, por cuanto, lejos de implantar un sistema accesible, se han aumentado las dificultades y limitaciones. Indica que se ha dirigido a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona mostrando su disconformidad y solicitando conocer el coste de la implantación del sistema, pero no comparte la contestación dada. Q22/1261.
  - Atendiendo al contenido genérico de la queja, se comunica a la ciudadana que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque ni la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ni el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña reubican unos contenedores que se colocaron frente a su portal tras la peatonalización del barrio de la

Milagrosa. Expone que la acera es estrecha y que se acumulan grandes cantidades de basura. Q22/1373.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

### **C) Protección de la fauna:**

– Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no interviene en la protección de un perro que se encuentra permanentemente atado junto a una vía verde sin supervisión, hecho que supone un incumplimiento de la Ley Foral de Bienestar Animal. Q22/1018.

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

– Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Artajona no actúa ante los gatos desatendidos. Expone que se le ha recordado su obligación de cumplir con lo establecido en la Ley Foral de protección de los animales de compañía de Navarra y que se le ha solicitado la adopción de medidas de prevención, la investigación de las amenazas recibidas, la realización de campañas de concienciación y la creación de voluntariado para comenzar la implantación del método CES, sin éxito. Añade que se ha solicitado autorización para colocar un dispensador de comida y agua, pero que tampoco ha sido atendida la petición. Q22/1052.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

– Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barillas está incumpliendo la normativa de protección de los animales de compañía en Navarra, pues no ha establecido medidas de protección y control poblacional de los gatos que viven en estado de libertad en el municipio, ni colonias felinas. Además, no da respuesta a un escrito que presentó señalando este incumplimiento de las obligaciones. Q22/1253.

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

– Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella incumple el programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos, en la medida en que no brinda su apoyo de manera eficiente para que las personas voluntarias puedan ejercer su labor, ni adopta medidas ante el acoso que éstas reciben, ni concede las ayudas prometidas al programa. Q22/1290.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le contesta a una solicitud de información sobre una colonia de gatos que no figura en el listado de colonias felinas reguladas y permitidas por el ayuntamiento. Q22/1355.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**D) Actividades clasificadas:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas efectivas ante las molestias de ruidos y olores que genera un obrador. Indica que, pese al requerimiento realizado al propietario del negocio para cambiar el motor de una cámara frigorífica, este se limita a apagarla unas horas por las noches. Solicita al ayuntamiento que esté vigilante en el cumplimiento de la normativa. Q22/205.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior no tramitó correctamente una instancia en la que solicitaba que procediera a recabar del Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares la información que considerara oportuna respecto a las medidas de protección contra incendios y evacuación en caso de siniestro de un albergue de la localidad y que actuara en consecuencia. Q22/272.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha concedido a un local una licencia de terraza en una plaza privada de uso público. Expone que presentó una instancia sobre esta cuestión hace un año y que no ha obtenido respuesta. Añade que el ayuntamiento no puede conceder este tipo de licencias en una plaza que no es propiedad municipal y cuyo mantenimiento es a cuenta de los propietarios. Q22/333.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le informa sobre el desmontaje de una terraza de un negocio hostelero situado en

el casco antiguo para los días de San Fermín. Expone que, en la autorización para la instalación de dicha terraza, se establece que ha de ser desmontable en tiempo inferior a un día y está condicionada a su retirada en San Fermín. Dada la proximidad de las fiestas, desea conocer si va a ser retirada y cuál es el tiempo límite para ello. Q22/720.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no actúa ante las molestias que causa la terraza de un bar cercano a su domicilio. Expone que no adopta medidas para garantizar la accesibilidad de los vecinos y vecinas a sus portales, ni para que el establecimiento haga un uso correcto de las cámaras de vigilancia que tiene colocadas. Solicita la actuación del ayuntamiento e información sobre las condiciones de la licencia concedida. Q22/753.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) le ha ordenado la retirada de los vehículos estacionados en una finca de su propiedad en la que ejerce su actividad económica, por no tener licencia al estar clasificada como suelo no urbanizable, advirtiéndole de la ejecución subsidiaria de dicha actuación en caso de incumplimiento en el plazo establecido. Le surgen varias dudas con respecto a la tramitación del expediente de modificación del planeamiento para reclasificar el suelo a urbano. Q22/791.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a colocar barras de bar en la Plaza del Castillo durante las fiestas de San Fermín, pese a tratarse de un espacio que debería reservarse a otras actividades para el disfrute de las familias y personas mayores. Q22/820.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no contesta a una solicitud de revisión de la licencia de terraza que tiene concedida el local de hostelería situado al lado de la asociación cultural que representa. Denuncia que la terraza autorizada rebasa la anchura del local, quedando la asociación totalmente enclaustrada. Q22/897.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante el incumplimiento de la normativa de terraza por parte de un local de hostelería cercano a su domicilio. Manifiesta que ocupa más espacio del que le corresponde, impidiendo el correcto tránsito de peatones. Q22/899.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Concejo de Guerendiain ha autorizado en 2021 y 2022 la instalación de una terraza a un establecimiento cercano a su domicilio. Manifiestan que las autorizaciones son nulas porque la de 2021 se adoptó en una sesión concejil en la que no concurría el quorum exigido, porque ambas no se adaptan a lo previsto normativamente y porque el concejo no tiene competencia para adoptar estas decisiones, pues el Ayuntamiento de Ultzama no le delegó válidamente dicha potestad. Q22/924.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no comunica a Protección Civil y al centro de salud de Doneztebe/Santesteban la licencia de actividad y apertura de su establecimiento. Q22/962.
  - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri le ha denegado la ampliación del horario de la terraza del alojamiento turístico que regenta, al no ser un bar o restaurante. Conoce un negocio en la localidad que, no cumpliendo tampoco con ello, tiene autorizado un horario más extenso. Indica que, además, existen otros negocios en la zona con mesas y sillas de plástico y colores que no cumplen con las normas impuestas por el Servicio de Patrimonio Histórico del Departamento de Cultura y Deporte. Q22/1012.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias personas formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha autorizado el proyecto de explotación para el frente de ofita de la cantera Arritxuri, en Almandoz. Consideran que no ha dado respuesta razonada a las alegaciones recibidas durante el trámite de información pública y que el proyecto no respeta las distancias mínimas al cementerio y otros edificios, establecidas en normativa. Están convencidos de que el acercamiento de la cantera al pueblo va a suponer peligro y molestias de ruidos, voladuras y polvo. Q22/1054.
- Queja investigada en tramitación.
- Una sociedad mercantil interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cabanillas no hace cumplir al tanatorio de la localidad la normativa de sanidad mortuoria. Denuncia que, pese a que las dependencias destinadas a familiares y público en general no tienen acceso y circulación independientes de las del cadáver, se ha continuado explotando la actividad. Q22/1176.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

**E) Protección del medio natural:**

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela posiblemente ha incumplido la ordenanza municipal sobre promoción de conductas cívicas y protección de espacios públicos, al haber realizado pinturas en las cortezas de los árboles y haber clavado en estos diferentes dibujos de animales con motivo de la celebración del Día del Árbol. Q22/171.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ha incoado a su padre un expediente sancionador por dañar unos árboles de su terreno. Defiende que en ningún momento ha quedado acreditado que fuera su padre el causante de secar intencionadamente los árboles con un

producto, que no se encontraba en el lugar en las supuestas fechas de la infracción y que ha podido acceder cualquier persona al terreno. Q22/261.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier no le facilita información sobre el paradero de un pozo que le fue retirado por invadir la vía pública. Defiende que colocó el pozo en la fachada de su domicilio de forma temporal, pero que el ayuntamiento procedió a retirarlo sin previo aviso y sin indicarle su nueva ubicación. Añade que, cuando por fin lograron tener acceso al lugar en el que supuestamente se encontraba, comprobaron que el pozo ya no estaba y nadie les informa de su paradero. Q22/653.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no les contesta a los escritos presentados en los cuales ponen en conocimiento de éste la posible existencia de una serie de infracciones administrativas derivadas de unas labores de corte y poda de vegetación efectuadas en Lekunberri y solicitaban la incoación del correspondiente expediente sancionador y el requerimiento al infractor a reparar el daño ocasionado. Q22/927 y Q22/963.
- Q22/927: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q22/963: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a una solicitud de aprovechamiento de maderas y leñas de un monte privado no ordenado. Expone que presentó dicha solicitud en febrero de 2021 y que no tuvo más noticias hasta que en agosto de 2022 le requirieron la aportación de documentación adicional, no volviendo a saber nada del tema desde ese momento. Q22/1072.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le contesta a su solicitud de tala de unos árboles sitos en el terreno colindante. Q22/1205.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **F) Caza:**

- Una asociación formula una queja porque la Federación Navarra de Caza debería destinar el presupuesto asignado únicamente a la caza deportiva, debiendo recurrir en el caso de la caza recreativa y de gestión, como el resto de representaciones de cazadores, a las aportaciones de las personas federadas y clubes deportivos adscritos a ella. Solicita, por otra parte, que se dote de nuevo a quienes practican la caza recreativa, de un reconocimiento público por parte del Gobierno de Navarra y de financiación pública. Q22/142.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a su solicitud de devolución del importe de ocho licencias de caza cobradas indebidamente debido a un error en el sistema informático. Q22/737.
  - Desistimiento del interesado.

#### **3.2.21. Obras Públicas.**

- Una cooperativa de viviendas formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a cubrir el patio del colegio público situado junto a las viviendas, afectando la estructura especialmente a las tres primeras plantas. Expone que tuvieron conocimiento del proyecto a través de la prensa. Se queja de la falta de información de la envergadura del proyecto y de la falta de respuestas cuando se han pedido explicaciones. Solicitan tener la oportunidad de presentar un proyecto alternativo. Q22/35.
  - Queja investigada – La institución trasladó al representante de la cooperativa la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sunbilla no ejecuta obras de acondicionamiento de la pista que da acceso a su vivienda. Expone que, cuando llueve, hay un tramo especialmente peligroso y riesgo real de caer por una

ladera. Añade que, pese a haberse dirigido en varias ocasiones al ayuntamiento, este considera que no son trabajos urgentes. Q22/227.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varios vecinos y vecinas de Cirauqui/Zirauki interponen una queja porque la Mancomunidad de Valdizarbe no subsana el problema de salubridad y bienestar general de sus viviendas, causado por la falta de un servicio básico como el saneamiento de aguas residuales. Exponen que ello es consecuencia de una obligación impuesta por el Plan General Municipal que, con el paso de los años, ha resultado ser un problema técnico enorme al que se debería dar respuesta pública. Proponen una solución que consiste en construir un colector nuevo que evacúe las aguas residuales por gravedad, pero la mancomunidad no sufraga su coste por considerarlo privado, ni puede ser financiado a cargo del Plan de Infraestructuras Locales del Departamento de Cohesión Territorial. Q22/237.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda y la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa no adoptan medidas ante las filtraciones de aguas fecales que se producen de forma constante en su vivienda. Expone que debe recoger diariamente el agua de la entrada que provoca malos olores. Añade que ha intentado poner solución al problema por su propia cuenta, pero la solución no ha sido efectiva. Q22/258.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no está de acuerdo con el procedimiento de expropiación de un terreno de su propiedad para la ejecución de un proyecto de línea aérea en Lerín. Denuncia que el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha engañado a las personas damnificadas con el precio ofrecido y pagado, pero no justo, acordado por el Jurado de Expropiación de Navarra. Q22/282.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se ha demorado en exceso en remitir el expediente expropiatorio de sus parcelas al Jurado Provincial de Expropiación. Además, indica que la cantidad que le abonó como depósito previo a la ocupación no se ajusta a la normativa aplicable. Por otro lado, dado que entiende que la declaración de urgencia del procedimiento no estaba justificada, solicita la anulación del procedimiento excepcional iniciado. Q22/727.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa y la Mancomunidad de Montejurra no actúan ante las grietas aparecidas en sus inmuebles y en los de otros vecinos y vecinas, derivadas del mal estado del subsuelo por las escorrentías subsuperficiales. Q22/795.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan inició un procedimiento de expropiación en 2009 y, a pesar de haber sido ya ocupada su finca y construida una plaza pública en ella, todavía no se le ha abonado justiprecio alguno. Q22/1083.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### **3.2.22. Protección de datos personales.**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le ha denegado, en relación a la implantación del sistema de depósito de residuos con apertura mediante tarjeta electrónica, el ejercicio del derecho a la cancelación/supresión de sus datos personales, del derecho a la oposición al tratamiento de dichos datos y, subsidiariamente, del derecho a la limitación del tratamiento. Critica aspectos formales, como la falta de firma en el documento, así como las razones de fondo que han derivado en la decisión denegatoria. Q22/150.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le deniega, por tratarse de información especialmente sensible, su derecho como



docente a acceder a los informes psicopedagógicos de unas alumnas respecto de las cuales se le solicita que mantenga y realice unas Adaptaciones Curriculares de Acceso. Critica que, aun habiendo recabado el permiso de sus progenitores, se le ofrece en su lugar un resumen de los informes. Q22/161.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque se encuentran publicados en una página web externa los importes que percibe de la PAC. Añade que ha contactado con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente pero no le ha solucionado nada y tampoco contesta a sus preguntas. Q22/240.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos interponen tres quejas porque consideran vulneradora de su intimidad la reciente implantación por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona de la tarjeta electrónica para el depósito de residuos. Temen el posible uso que se va a dar a los datos recogidos y la posible vulneración de la normativa de protección de datos personales. Q22/323, Q22/324 y Q22/365.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le requiere la retirada de dos cámaras de vigilancia colocadas en las ventanas de su vivienda y le advierte de multas coercitivas, al considerar que está incumpliendo la normativa de protección de datos. Defiende que los dispositivos no captan imágenes de la vía pública, sino que están orientados hacia su vivienda. Q22/695.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha implantado un nuevo sistema de apertura electrónica de contenedores para materia orgánica y para fracción resto, que considera vulneradora de su intimidad, al ir la tarjeta asociada a su domicilio. Q22/842.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque, aunque entiende que revelar al personal de admisión de los centros de salud el motivo por el que se acude es imprescindible para hacer efectiva, ágil y eficiente la actividad de los mismos, deberían adoptarse medidas (por ejemplo, la instalación de cubículos) que posibiliten que la revelación de la información se realice de manera privada. Q22/931.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque un trabajador de un centro de salud, a raíz de plantear diversas reclamaciones tras un cambio en los permisos para acceder a la Carpeta de Salud correspondiente a su hijo, ha emitido en una red social una serie de comentarios sobre ella que considera descalificaciones y vejaciones, y ha difundido información a la que ha tenido acceso en el ejercicio de su trabajo, lo cual constituye una vulneración de su intimidad y de sus deberes como empleado público. Q22/936.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Agencia Española de Protección de Datos ha archivado una denuncia presentada por el uso y tratamiento indebido de sus datos personales por parte de un alojamiento turístico, y ha desestimado el posterior recurso de reposición. Q22/941.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no cancela los antecedentes policiales que figuran en los ficheros de la Policía Foral de Navarra. Señala que lleva esperando a que se le dé respuesta a este asunto desde febrero de 2021. Q22/1137.
- Queja investigada en tramitación.
- Dos ciudadanos formulan dos quejas por la necesidad de comunicar al personal administrativo de los centros de salud la dolencia que se padece para ser citado. Consideran que son datos confidenciales en la relación médico-paciente,

resultando injustificado que se tengan que facilitar a personal sin formación médica. Q22/1174 y Q22/1251.

- Quejas investigadas en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha implantado un nuevo sistema de apertura electrónica de contenedores para materia orgánica y para fracción resto, que considera vulneradora de su intimidad, al ir la tarjeta asociada a su domicilio. Q22/1197.
  - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cascante capta imágenes por una cámara fija que no está señalizada. Considera que el expediente sancionador iniciado a su mujer por una infracción de tráfico debe ser invalidado. Añade que su mujer también presentó una instancia denunciando nuevamente lo que considera una instalación ilegal de una cámara, la cual no ha sido todavía atendida. Q22/1243.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### **3.2.23. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso hace dos años tras la caída sufrida en una de las calles de dicha localidad. Q22/61.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja por la asistencia sanitaria al parto que se le proporcionó en el Hospital Reina Sofía de Tudela, por las consecuencias físicas y psíquicas que sufre tras el mismo, así como por no ofrecérsele tratamiento psicológico para superar los problemas de ansiedad y estrés postraumático que todo ello le ha generado. Q22/111.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain se demora en resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial que

interpuso tras sufrir una caída en la vía pública al tropezar con una alcantarilla mal colocada. Indica que no se ha recuperado correctamente y que su vida ha quedado limitada. Q22/304.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque en 2019, cuando tenía 24 años, ingresó por una ciática, pero salió del hospital sin colon, con diabetes y haciendo deposiciones en una bolsa. Indica que solicitó el reconocimiento de una incapacidad laboral que le fue posteriormente desestimada. Recalca que, pese a que durante dos años no le ha faltado atención médica continua, a día de hoy sufre daños físicos, económicos y emocionales que se agravan con el tiempo. Quiere reclamar frente al Departamento de Salud y a la Seguridad Social. Q22/538.
  - Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó su mujer tras sufrir una caída en la vía pública al encontrarse el pavimento en mal estado. Indica que tuvo una serie de daños que le provocaron estar durante un largo periodo de baja. Añade que el propio ayuntamiento reconoció en un primer momento que la acera no estaba en óptimas condiciones y, de hecho, procedió a repararla. Q22/693.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque, como consecuencia de las humedades aparecidas en la vivienda de protección oficial adquirida, su familia ha sido reubicada a otra vivienda y la empresa pública promotora Nasuvinsa se niega a hacerse cargo de los gastos adicionales (bono de comedor, aumento del kilometraje...) que le ha ocasionado la asignación de una plaza de garaje a ocho números del edificio en que están reubicados. Solicita ser indemnizada por el deterioro del piso y por todos esos gastos adicionales. Q22/786.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le indemniza por los daños que ha sufrido el género de su negocio por las labores de señalización del asfalto. Expone que se lijaron las líneas que delimitan las zonas de aparcamiento y después, a fin de limpiar la zona, se empezó a pasar una máquina sopladora, la cual hizo que todo el polvo generado acabara en el interior de su carnicería, dañando con ello el género expuesto y haciendo imposible su venta. Q22/878.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque se le cayeron las llaves en un contenedor justo en el momento en el que se iba a una cita en la oficina de Hacienda, y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona únicamente le ofreció la posibilidad de esperar al camión de recogida de residuos, pese a que la cita en Hacienda era ineludible. Critica la inflexibilidad de la mancomunidad ante este episodio puntual, en el que el camión podía haber esperado unos minutos a que llegara de su cita. Q22/1070.
- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque, debido a la información errónea proporcionada en la oficina de Correos, envió a su hijo que reside en Estados Unidos un paquete que contenía comida, siendo éste retenido en la aduana. Señala que ha presentado reclamaciones en varias ocasiones pero que le niegan su entrega. Q22/1101.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra le realizó un diagnóstico erróneo. Expone que debido al dolor se vio obligada a acudir a una clínica privada, donde le detectaron apendicitis. Solicita que el Departamento de Salud se haga cargo de los gastos ocasionados (cirugía y medicación, entre otros) y que trate a las personas jóvenes con respeto y de forma seria. Q22/1159.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Murchante ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso por los daños que sufrió su vehículo con una piedra en la calzada. Expone que, en la medida en que es responsabilidad del ayuntamiento la conservación y mantenimiento de las vías de su titularidad, debe abonarle la reparación. Q22/1286.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no se hace responsable de los daños causados a la lápida de su madre. Expone que se produjeron durante las labores municipales de colocación de otra lápida cercana, entre semana, cuando el cementerio normalmente se encuentra cerrado al público. Q22/1368.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

### **3.2.24. Sanidad.**

#### **A) Derecho a la atención sanitaria:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha emitido varias facturas por la realización de unas pruebas médicas. Defiende que solicitó el cambio a un seguro de salud privado debido a los fuertes dolores que padecía y a la tardanza en la citación para la realización de una resonancia magnética. Expone que, una vez llamado a la cita, estaba convencido de que tenía derecho a la realización de dicha prueba, por cuanto cuando esta fue solicitada todavía pertenecía al sistema público de salud y no fue previamente informado de su coste económico. Q22/28.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la tarjeta sanitaria al estar pendiente de resolución su solicitud de protección internacional. Q22/191.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver su solicitud de tarjeta sanitaria. Expone que hace aproximadamente seis meses que presentó la documentación necesaria en su centro de salud, pero que no se le ha comunicado la denegación ni se le han indicado los motivos por los que no se le hace entrega de la misma. Indica que tiene doble nacionalidad y que hasta ahora residía en Francia. Como en su día adquirió el nombre de su exmarido, teme que esta circunstancia sea la que está generando el problema. Q22/704.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha incluido en las listas de espera para dos intervenciones pese a tener tarjeta sanitaria y haberse realizado muchas pruebas médicas, al no disponer de tarjeta de residencia. Q22/917.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce el derecho a la asistencia sanitaria, al contar con permiso de residencia que le permite solicitar dicho reconocimiento a través del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Sin embargo, expone que ha presentado su solicitud en la Seguridad Social, pero que no ha recibido el correo electrónico de confirmación. Q22/1171.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  
- Un ciudadano interpone una queja porque el centro de salud de la Txantrea no atiende a su madre. Además, se le ha dicho que, debido a un convenio especial para inmigrantes, al no alcanzar un nivel mínimo de ingresos anuales, se le va a cobrar el importe de los medicamentos. Q22/1376.
  - Queja investigada en tramitación.

## **B) Atención primaria:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado su solicitud de cambio de médico general, al estar dicho médico destinado en un municipio perteneciente a una zona básica de salud no colindante con la zona básica de salud en la que tiene su residencia. Q22/251.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no dota de suficiente personal médico al centro de salud de Altsasu/Alsasua. Expone que, para una población de casi 10.000 personas, no hay casi médicos (llegando a estar solo uno en periodos puntuales). Indica que los resultados de analíticas se dan a las tres semanas por parte del médico de urgencias y que no se dan citas presenciales programadas, solamente en el día y para casos urgentes (urgencia que determina el personal administrativo). Q22/393.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no dota de suficiente personal médico al centro de salud de Altsasu/Alsasua. Expone que, para una población de casi 7.600 personas, únicamente hay uno o dos médicos y que solo se atienden urgencias. Q22/761.
  - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierto – En tramitación.
- Varios ciudadanos y ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Salud no contrata a personal administrativo en la zona básica de salud de Auritz-Burguete, lo cual está ocasionando retrasos en la atención a pacientes, déficit en la calidad asistencial, así como una importante sobrecarga y estrés del personal sanitario. Q22/935.
  - Desistimiento de los interesados.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de obtener una cita con el pediatra de su hijo, tras haber pasado éste, de tres años de edad, la noche vomitando. Denuncia que, a primera hora de la mañana, se le indicó que solo cabía dar citas para casos de urgencia grave o vital, y que, más tarde, pocos



minutos después de abrirse la posibilidad de dar otras citas, se le informó que ya estaban agotadas, remitiéndole al Servicio de Urgencias del Hospital de Tudela. Afirma que el episodio no es esporádico, lo que denota un deterioro de la calidad de la atención sanitaria. Q22/1155.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no presta atención pediátrica en el centro de salud de San Juan de Pamplona/Iruña. Expone que solicitó cita para su hija con su pediatra de referencia y que, al no haber profesional de pediatría ese día en el centro, se le asignó cita con su enfermera, quien posteriormente le llamó para cancelarla y derivarle a urgencias. Q22/1266.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas por la insuficiente atención pediátrica en el centro de salud de Altsasu/Alsasua. Exponen que únicamente dispone de un pediatra, lo que, considerándose como insuficiente, está generando dificultades a la hora de poder conseguir una cita. Q22/1331 y Q22/1346.
  - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no atiende su solicitud de asignarle la atención médica en horario de tarde en el centro de salud de Villava/Atarrabia. Expone que, tras reclamar la falta de personal en horario vespertino, se modificó su horario, sin previo aviso, al horario de mañana. Q22/1406.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja por la escasez de personal médico en el centro de salud de Altsasu/Alsasua. Expone que las citas se están dando a una o dos semanas vista, y que, ante la falta de citas disponibles, el personal de administración del centro recomienda acudir al Servicio de Urgencias de Pamplona/Iruña. Q22/1427.
  - Queja investigada en tramitación.

### C) Atención especializada:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita para valorar y determinar si procede o no practicar una cirugía por una piedra en la vesícula biliar. Q22/4.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de un bloqueo en su pierna derecha, debiendo soportar fuertes que se incrementan con el paso del tiempo. Expone que ha tenido que acudir varias veces a urgencias y el tratamiento que se le ha facilitado a través de inyecciones únicamente le genera un alivio temporal del dolor. Q22/33.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la colocación de un neuro estimulador medular, pese a los fuertes dolores que le impiden tener una adecuada calidad de vida y que le obligan a tomar grandes cantidades de medicación. Q22/194.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Unidad de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra, tras unas ecografías realizadas, no detectó amenaza de aborto y un hematoma retrocorial, que sí fue posteriormente diagnosticado en una consulta privada, poniendo en riesgo su embarazo. Califica la exploración que se le practicó como tosca, insegura, brusca y dolorosa. Añade que ha presentado una reclamación pero que no ha recibido respuesta. Q22/243.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgar cita a su bebé de nueve meses para la revisión de un quiste vesicular. Q22/257.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le da respuesta a una reclamación interpuesta por la inadecuada atención médica recibida en el servicio de urgencias del centro de salud de Buztintxuri. Expone que el motivo de dicha reclamación fue que la doctora se negó a explorarle y realizarle alguna prueba complementaria tras sufrir una contusión, así como el incorrecto trato personal recibido. Q22/263.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una revisión en oncología. Critica que no se están cumpliendo los plazos de espera establecidos legalmente. Expone que es en esta consulta cuando deben cambiarle la medicación y solicitar pruebas médicas complementarias. Q22/537.
- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se está demorando en exceso en otorgarle una cita a su padre para tratar la ciática que padece. Q22/699.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una intervención quirúrgica de columna cervical. Q22/758.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología para tratar los dolores que padece en el codo desde que sufrió un accidente hace tres años. Q22/833.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Neumología, pese a que, tras serle

suministrada la vacuna de Astrazeneca contra la Covid-19, sufre problemas respiratorios que deben ser valorados con urgencia por especialistas. Q22/874.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su madre en la unidad de Raquis. Expone que se va a cumplir un año desde que fue derivada por su médico de cabecera. Considera que una persona no debe estar tanto tiempo con dolores sin ser tratada. Q22/922.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología, pese a llevar más de seis meses esperando con mucho dolor, calambres y hormigueo en las piernas, lo que le dificulta el desarrollo de su trabajo y de su vida diaria, y la realización de deporte con 18 años. Q22/947.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Un ciudadano formula una queja porque no prestó una atención médica correcta a su madre en el Servicio de Urgencias del Hospital Reina Sofía de Tudela. Denuncia que solo se le hizo una placa y un análisis de sangre pese a tener una hemorragia interna severa y estar a la espera de una colonoscopia. Considera que tenía que haber sido ingresada y habérsele realizado la prueba. Q22/948.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

– Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para realizarle una manometría. Expone que lleva un año esperando a que se le realice la prueba y quince meses de baja por no saber el motivo de su enfermedad. Q22/979.

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

– Una ciudadana presenta una queja porque, estando a la espera de una intervención quirúrgica en el Servicio Canario de la Salud, fue derivada al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y se le ha indicado que debe comenzar el procedimiento desde el inicio. Q22/1025.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en intervenirle del cráneo. Expone que lleva más de un año y siete meses esperando a la operación y que, entre tanto, no puede trabajar ni hacer actividades. Q22/1098.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque, a la vista de su situación médica, desea recibir asistencia médica por parte del nutricionista para no sentirse desamparado y poder gozar de independencia, quiere optar a una cirugía de reducción de estómago y que se haga constar de manera permanente en las recetas la medicación que debe tomar a causa de su discapacidad. Q22/1123.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le facilita su ingreso en un centro de desintoxicación. Manifiesta que padece adicción y que tiene voluntad de superar este problema con la droga, pero que se le exige para el ingreso un informe de psiquiatría, el cual no se le proporciona si no cesa el consumo. Quiere ingresar al centro precisamente para lograr la desintoxicación. Q22/1125.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención oftalmológica que lleva esperando meses. Q22/1226.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre en el Servicio de Digestivo del Hospital Reina Sofía de Tudela. Q22/1246.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la unidad de Raquis. Expone que tiene limitada la movilidad y que la situación le afecta psicológicamente. Q22/1273.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de ocho meses en otorgarle cita para la revisión de una rizólisis realizada. Expone que los dolores no cesan, viéndose obligada a acudir a urgencias para recibir calmantes. Denuncia llevar cuatro años en un proceso que no ha sufrido más que excesivas demoras. Q22/1279.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención en las cuerdas vocales. Se muestra disconforme con la situación, ya que, si se alarga más la espera, tendrán que realizarle las pruebas preoperatorias por tercera vez. Q22/1303.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque está previsto el próximo alta de su hermana del centro terapéutico en el que se encuentra por alcoholismo grave. Solicita que ésta permanezca más tiempo en el centro porque no se encuentra rehabilitada, bebe de forma compulsiva, estando en peligro su integridad por las caídas que sufre los días de salida. Q22/1347.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a su madre para una revisión oftalmológica. Expone que está operada de glaucoma en los dos ojos y que por indicación médica necesita revisiones periódicas. Es consciente de que la pandemia ocasionada por la Covid-19 ha influido en la tardanza, pero su madre lleva mucho tiempo en lista de espera. Q22/1366.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se niega a derivar a su esposa a un centro privado ante la demora

en ser atendida en el Servicio de Traumatología. Expone que su esposa sufre un problema en la cadera derecha, a raíz del cual ha pasado a precisar de andador y silla de ruedas. Ha enviado distintos correos electrónicos al Departamento de Salud, ninguno de los cuales ha sido atendido. Q22/1370.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una revisión ginecológica que tenía prevista hace nueve meses. Considera que la administración no cumple con los tiempos de espera legalmente establecidos. Q22/1378.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una revisión oftalmológica. Manifiesta que desde hace ocho meses nadie se ha puesto en contacto con él, pese a que su vista está bajando bastante y lleva con las mismas gotas varios meses. Nadie le informa si se le va a operar o no. Ha sugerido su derivación a un especialista privado, pero tampoco contestan. Q22/1411.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su padre para la realización de un escáner y una biopsia, pruebas que necesita urgentemente para confirmar su diagnóstico. Q22/1412.
  - Queja investigada en tramitación.

**D) Salud mental:**

- Una ciudadana presenta una queja por la atención sanitaria prestada en el Hospital de Día del Área de Tudela, por ser excesivamente breve y por no haberse cumplido los objetivos propuestos en la intervención. Asimismo, por la atención recibida en el centro de salud mental de Tudela. Q22/366.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque fue ingresada contra su voluntad en el servicio de psiquiatría. Manifiesta que no ha sido en ningún momento explorada psicológicamente a efectos de valorar si debía ser ingresada o no. Asimismo, considera que reúne las condiciones para llevar a cabo una vida normal y que la medicación que toma es excesiva y no se ajusta a sus necesidades, causándole problemas de salud. Q22/1153.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por la asistencia dispensada en el Servicio de Psiquiatría. Denuncia que no se le realizó una correcta valoración y que le ataban de pies y manos dejándole desamparado durante toda la noche. Añade que no logra contactar con ningún psiquiatra cuando se encuentra en malas situaciones y que la medicación que se le proporciona le genera contraindicaciones. Q22/1181.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por los problemas que está experimentando el servicio de salud mental en el área de Tudela. Manifiesta que, tras informar de la imposibilidad de su madre de acudir a una cita, se le indicó que se le daría una nueva. No obstante, transcurrido un tiempo, al ponerse en contacto con el servicio, se le vino a informar de que, salvo en supuestos extraordinarios, no se le daría cita, pues el psiquiatra que tenía asignado estaba de permiso por un año y no se le iba a sustituir. Q22/1185.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la medicación que le ha sido prescrita por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le está provocando abundantes efectos negativos. Además, denuncia las condiciones en que se realizó y finalizó su ingreso en la UME, teniendo lugar amenazas, coacciones y maltratos. Q22/1241.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque, a raíz de la excedencia del psiquiatra que le trataba en el centro de salud mental de Tudela, intentó conseguir cita con el sustituto de éste, pero se le indicó que no se había contratado a nadie para



cubrir esa plaza. Subraya que, debido a esta falta de personal, no ha recibido la atención que precisa desde hace un año y medio. Q22/1375.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**E) Atención sanitaria y clínica recibida y la disconformidad con esta:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no está dispensando a su mujer un tratamiento médico adecuado, ni está poniendo en conocimiento de la familia las decisiones que va tomando. Expone que su mujer atraviesa varios problemas de salud derivados de dos trombos en una pierna, y que, de las seis operaciones a las que se ha sometido, ninguna ha contribuido a una mejora en su salud, sino todo lo contrario. Q22/19.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el tratamiento y el seguimiento realizado por parte de diferentes Servicios del Complejo Hospitalario de Navarra del cáncer de mama que le fue diagnosticado. Critica también un significativo retraso en la atención y una reducción en la calidad asistencial que ha condicionado en gran medida su recuperación física, emocional y la incorporación a su puesto de trabajo. Q22/53.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no soluciona el problema de tos crónica que padece desde el año 2021. Manifiesta que no se le trata adecuadamente en el centro de salud al que acude y solicita ser atendida correctamente por un especialista. Q22/158.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque, como consecuencia de un tratamiento con infiltración en las cervicales realizado por un médico privado especializado, sufrió una parestesia en brazo y mano izquierdas. Solicita una investigación por mala praxis e indemnización por los daños causados. Q22/314.

- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le da una solución a su sobrepeso, atendiendo su necesidad médica de someterse a un bypass gástrico. Añade que lleva seis meses esperando una cita con el Servicio de Endocrinología y Nutrición. Q22/337.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
  - Un ciudadano formula una queja porque necesita que un nuevo médico le valore correctamente y le proponga un tratamiento adecuado, por cuanto el facultativo que actualmente le atiende no refleja en los informes los problemas de salud que realmente sufre. Añade que esta circunstancia le impide el reconocimiento de un grado de discapacidad superior y el acceso a diferentes ayudas o puestos de trabajo. Q22/386.
    - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
  - Una ciudadana interpone una queja porque considera inadecuado e insuficiente el tratamiento médico prestado a su hijo en la Clínica Universitaria de Navarra en su lucha contra la leucemia. Tampoco se le facilita la información que solicita sobre su proceso médico, de forma que se le está impidiendo buscar tratamientos alternativos en clínicas de otros países. Q22/674.
    - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
  - Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la atención recibida en el centro de salud de Lerín. Expone que acudió para que le atendieran por unas dolencias pero que, cuando llegó su turno, se atendió con preferencia a otro ciudadano. Q22/788.
    - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  - Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en dispensarle la atención médica que precisa para paliar los intensos dolores que padece por una hernia discal diagnosticada en 2008. Indica que desde entonces ha sido sometido a un tratamiento conservador en

lugar de practicarle un tratamiento quirúrgico, solución que en su opinión y en la de distintos especialistas sería la más acertada. Q22/797.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana formula una queja por la asistencia médica que se prestó a su madre en el Hospital Universitario de Navarra tras sufrir un ictus. Centra principalmente la queja en cuatro cuestiones: el suministro de un suero caducado; la falta de utilización de Ventolin, pese a sufrir su madre bronquitis asmática; la ausencia en la farmacia del Hospital de un tipo determinado de insulina y consiguiente utilización de otro tipo de insulina que generó una reacción alérgica a su madre y, finalmente, la dosis de insulina pautada. Q22/900.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no reconoce que no ha actuado correctamente para acabar con sus dolores de cadera, dado que las intervenciones quirúrgicas llevadas a cabo le han causado mayor daño, no realiza un diagnóstico serio y riguroso a través de sus especialistas y no le compensa económicamente por los gastos y perjuicios causados. Q22/953.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por el trato dispensado en la Unidad del Dolor y la negativa a derivarle a la sanidad privada. Expone que, tras tres años de tratamientos con fármacos, bloqueos y otras actuaciones, solo obtuvo como resultado problemas digestivos serios, lo que le hizo acudir a la sanidad privada. Considera que, por su edad, no han querido asumir el gasto que suponía derivarle y le han obligado a pagarlo. Q22/1160.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por la atención dispensada a su padre en el Hospital San Juan de Dios. Denuncia fundamentalmente cuestiones relativas al transporte del paciente a una consulta en el Hospital Universitario de Navarra y las circunstancias en que se le dio el alta. Q22/1169.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque, estando su marido en cama, llamó al centro de salud de Murchante y la médica que le atendió le indicó que no era competencia de ella, que llamara a paliativos, colgando el teléfono. Expone que interpuso una reclamación en atención al paciente contra dicha médica y no está conforme con la respuesta que se le ha dado. Considera que cometió un delito de omisión del deber de socorro y que debe recibir la sanción correspondiente. Q22/1208.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja por el trato recibido por una traumatóloga-cirujana de la Clínica Ubarmin. Manifiesta que, a fin de convencerle para que desistiera de su intención de ser sometido a una intervención quirúrgica, utilizó expresiones nada adecuadas. Añade que finalmente acudió a un centro privado donde se le intervino y, como consecuencia de ello, ya no tiene ningún dolor y se encuentra en una situación muy satisfactoria. Q22/1223.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

**F) Prestaciones sanitarias:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no incluye en el calendario de vacunación la vacuna frente a los Meningococos A, B, C, W, Y, causantes de meningitis y sepsis, ni la vacuna frente al Rotavirus, causante de gastroenteritis. Indica que su alto coste hace que muchas familias decidan no administrarla a sus hijos e hijas. Q22/242.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**G) Prestaciones farmacéuticas:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se niega a prescribirle un medicamento que, según apuntan algunos estudios, podría ralentizar el desarrollo de quistes renales, la principal característica de una enfermedad hereditaria que padece. Q22/911.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado una ayuda para el pago de medicamentos, pese a habersele declarado

en concurso voluntario de acreedores, por la existencia de una deuda tributaria. Expone que tiene una discapacidad del 57% y que su situación económica es muy precaria. Q22/1179.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

#### **H) Historia clínica y acceso a la información sanitaria:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le facilita el informe médico elaborado con ocasión de un envenenamiento sufrido en su trabajo. Q22/120.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

#### **I) Transporte sanitario:**

- Una ciudadana interpone una queja por el deficiente servicio de ambulancias. Expone que reside en Cáseda, y que, cuando debe acudir a su centro médico, o no hay ambulancias disponibles o los horarios no son acordes a las citas médicas. Q22/1236.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **J) Salud pública:**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Guardia Civil, por requerimiento del Departamento de Salud, ha intervenido varios productos relacionados con el cannabis que tenía a la venta en su establecimiento y desconoce si se va a proceder o no a su devolución. Q22/172.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no adopta medidas suficientes ante la plaga de cucarachas existente en la localidad. Q22/802.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas efectivas ante la plaga de ratas y palomas existente en la zona de Argaray. Q22/969.

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

### 3.2.25. Seguridad ciudadana.

#### A) Espectáculos públicos:

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel ha acordado la instalación de un corral de vacas para festejos taurinos en la calle en que residen. Critican que se ha adoptado esta decisión, que atenta contra la normativa sanitaria y de bienestar animal, sin informar y consultar previamente a los vecinos y vecinas de la zona, quienes van a tener la instalación a pocos decímetros de sus ventanas y puertas. Quieren saber por qué se ha decidido no hacer uso del corral de las escuelas, utilizado en años anteriores, y optar por una alternativa que no garantiza la seguridad y que genera grandes perjuicios. Q22/360.

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

- Una asociación presenta una queja porque no está conforme con la celebración del “Ospa Eguna” el 3 de septiembre de 2022 en Altsasu/Alsasua, al considerar que este acto vulnera los derechos de los integrantes de la Guardia Civil. Q22/1031.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque la Policía Foral de Navarra no responde ni actúa ante la denuncia interpuesta, en la que exponían todas las irregularidades cometidas por el Ayuntamiento de Buñuel al instalar en la calle Navas de Tolosa un corral de vacas para los festejos taurinos de las fiestas de la localidad. Q22/1341.

- Queja investigada en tramitación.

#### B) Procedimientos sancionadores:

- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un expediente sancionador por portar en el interior del vehículo que conducía dos navajas. Indica que en ningún momento se le informó de que estos hechos constituían una infracción y que no se le ha dado la posibilidad de comprobar que las características de los objetos requisados se corresponden con las descritas por parte de la policía. Q22/247.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Policía Nacional le impuso una sanción por desobediencia a la autoridad, por no abandonar la zona de playa en la que estaba presenciando un desencuentro entre los agentes y unos manteros. Expone que la primera notificación que ha recibido ha sido la providencia de apremio, lo cual le ha generado indefensión en el procedimiento. Q22/974.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por orinar en la vía pública. Manifiesta que, encontrándose en la calle junto a tres amigos, dos de estos empezaron a orinar en la vía pública. En ese momento, apareció la Policía Municipal y, en lugar de denunciar a esas dos personas, denunció a todo el grupo. Añade que, a raíz de la denuncia, se procedió a la tramitación del expediente sancionador, de lo cual no tuvo conocimiento hasta que se ha efectuado el embargo, pues las notificaciones se practicaron en una dirección incorrecta. Q22/1128.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con dos sanciones impuestas por la Policía Nacional por tenencia de una navaja y por falta de respeto a la autoridad. Defiende que portaba una pequeña navaja que necesita para comer y que el trato fue adecuado. Denuncia la actitud de los agentes, pues les obligaron a colocarse contra la pared, incluidos los menores presentes, fue un varón quien realizó el cacheo a las mujeres, y profirieron términos racistas. Q22/1255.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la falsa acusación realizada por el Hospital Universitario de Navarra relativa a una supuesta falta de respeto a profesionales sanitarias. Denuncia que, tras recibir una carta en la que se le atribuye un comportamiento y se le apercibe de multa en caso de reiteración del mismo, se le ha denegado la posibilidad de demostrar que el comportamiento atribuido no tuvo efectivamente lugar, generándose con ello una eventual indefensión. Q22/1285.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo derivado de una sanción no notificada. Defiende que, al tener acceso al expediente sancionador, fue conocedora de que la dirección a la que se habían enviado las notificaciones no era la que constaba en el DNI que entregó para identificarse en el momento de la comisión de los hechos denunciados. Añade que, como consecuencia de este error en las notificaciones, no ha podido ser beneficiaria del derecho a pronto pago. Q22/1381.

- Queja investigada en tramitación.

### **C) Actuaciones policiales:**

- Un ciudadano presenta una queja porque un agente de la Policía Foral de Navarra le realizó un registro corporal y le obligó a desprenderse de partes de la ropa que cubren zonas íntimas. Expone que otro agente presencié los hechos pero que no hizo nada para evitarlos. Q22/10.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Barañáin- Barañain no ha actuado ante unos hechos ocurridos en 2008 en los que fue víctima de una organización criminal. Q22/119.

- Queja no admitida por extemporánea (más de un año).

- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un procedimiento sancionador por desobediencia a la autoridad que considera injusto y desproporcionado, al haber sido un agente de la Policía Nacional quien le ha dispensado a ella un trato inadecuado en la oficina de extranjería. Expone que tenía concertada una cita pero que el agente no le permitió el acceso, siendo gracias a la intervención de una trabajadora que pudo entrar. Añade que en dependencias policiales se le negó la posibilidad de presentar una denuncia por los hechos ocurridos, pero que ella ha recibido la sanción. Q22/196.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha dispensado un trato inadecuado ante la denuncia por pérdida o hurto de un teléfono móvil que portaba propiedad de un amigo. Indica que los agentes pusieron en cuestión su relato. Solicita que se le dispense el mismo trato que al



resto de la ciudadanía cuando acuda a dependencias policiales, así como conocer el estado de tramitación de su denuncia. Q22/246.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque, a raíz de la experiencia personal con su hijo, ha detectado que la Policía Foral de Navarra carece de un protocolo de actuación para aquellos casos en los que atiende a personas que padecen trastornos psíquicos. Considera oportuno que se identifique su condición de discapacitado con los medios de que dispone la Administración para que, antes de tomar declaración, pueda requerirse la intervención de un profesional de la psicología y/o de un abogado que les asista, acompañe y asesore en todo momento, dada la posibilidad que existe de que el propio interesado pueda ocultar su condición y no sepa gestionar la situación en la que se encuentra. Q22/361.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque un agente de paisano de la Policía Foral de Navarra solicitó su identificación cuando pasaba por el colegio de sus hijos y los motivos por los que se encontraba en el barrio de la Milagrosa. Indica que también le cacheó y le realizó preguntas sobre su identidad y de ámbito personal, poniendo en cuestión su relato. Añade que el agente posteriormente se disculpó. Reclama una aclaración y justificación de lo ocurrido. Q22/370.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja en la que muestra su disconformidad con la falta de investigación de las torturas sufridas por detenidos y personas presas y solicita su puesta en libertad. Q22/721.
- Atendiendo al contenido genérico de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no actúa ante la presencia de avispon asiático en el seto de un parque que suele estar muy concurrido. Q22/768.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Estella-Lizarra y la Policía Municipal de Huarte/Uharte no han sido diligentes en sus actuaciones ante el hurto que sufrió de sus gafas de sol en una sucursal bancaria. Expone que, debido al tiempo transcurrido como consecuencia de que el correo electrónico enviado por la Policía Municipal de Huarte/Uharte con la denuncia estaba en la bandeja de spam de la Policía Municipal de Estella-Lizarra, se le comunicó que no era posible acceder a las grabaciones de las cámaras de la entidad bancaria. Q22/835.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no le contesta ni le informa sobre las denuncias que ha ido presentando por el acoso continuado de menores en su domicilio. Q22/921.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración – Reabierto – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque, como consecuencia de una mala actuación de la Policía Foral de Navarra, se vio involucrado en un largo procedimiento judicial y condenado a la pena de multa, a la retirada del carnet de conducir y a pena de prisión. Añade que, posteriormente, la Audiencia Provincial de Navarra estimó su recurso de apelación y le absolvió. Reclama una indemnización y una disculpa por parte de los agentes implicados. Q22/968.
- Se informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano formula una queja por la actitud de la Policía Foral de Navarra ante el accidente de tráfico que ésta sufrió, en el que se vio involucrado su hijo. Critica que el comportamiento de los agentes fue muy poco empático a pesar de la gravedad, y que desde entonces no se han preocupado por su salud. Q22/1365.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja en la que expone que hay miedo en su pueblo por la actitud de un vecino, habiendo sido denunciado en alguna ocasión. Añade

que lanza cohetes y tiros a cualquier hora, que porta un cuchillo y un palo, y que ha tenido enfrentamientos. Teme que pase algo grave. Q22/1367.

- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

#### **D) Documento Nacional de Identidad:**

- Una ciudadana formula una queja porque el lugar de nacimiento que consta en su DNI no coincide con el de su partida de nacimiento y tiene miedo a que se le acuse de falsedad documental. Dado que ha estado durante años bajo la guarda y custodia del Gobierno de Navarra, considera que no debería ser ella quien gestione esta cuestión. Por otro lado, añade que se está demorando la resolución de su solicitud de revisión de la incapacidad permanente que tiene reconocida. Q22/865.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque tiene dificultades para disponer de DNI, pese a haber obtenido la nacionalidad española a través del Consulado General de España en Venezuela, al no serle expedida la certificación literal de nacimiento. Expone que se ha dirigido a diferentes Registros Civiles y a la Policía Nacional, pero que no ha recibido asistencia. Añade que, sin DNI, no puede acceder al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ni tampoco a medicamentos. Q22/1151.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **E) Administración penitenciaria:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro penitenciario donde se encuentra su pareja ha rechazado injustificadamente un paquete, pese a que este cumplía con todos los requisitos para poder serle entregado. Q22/169.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja en la que solicita su traslado del centro penitenciario de Almería al de Pamplona/Iruña, por razones de arraigo y vinculación familiar y social. Q22/1388.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Salud no le proporciona la información solicitada en relación al derecho a la intimidad de las

personas presas y detenidas en el acceso a los centros médicos. Indica que el acceso se realiza por la puerta principal, llevando las esposas y siendo escoltados por policías hasta salas en las que se les llama por un altavoz con sus nombres y apellidos. Q22/1394.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

### **3.2.26. Seguridad social.**

#### **A) Pensiones y complementos:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha retenido el importe de una mensualidad de la pensión de jubilación. Ha tratado de mantener contacto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para solucionar el asunto, pues sospecha que la retención ha podido venir derivada de su condición de no residente fiscal, pero le ha sido imposible. Q22/110.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha suprimido el complemento a mínimos de su pensión de jubilación, tras haberle reconocido su derecho al cobro de una pensión de viudedad, al superar la suma de los importes de ambas pensiones el importe fijado para la pensión mínima con más de 65 años de edad durante el año 2021. No está conforme con la incompatibilidad de ambas pensiones, pues necesita las dos para atender las necesidades diarias. Q22/130.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varios ciudadanos interponen cuatro quejas porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) les practica embargos sobre la pensión de jubilación en las mensualidades en que coinciden las pagas ordinaria y extraordinaria. Indican que el límite de la embargabilidad lo aplica sobre el importe acumulado de ambas pagas, no por separado, lo cual consideran un criterio abusivo. Q22/181, Q22/182, Q22/200 y Q22/250.
  - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no aplica el incremento del IPC a la pensión de jubilación que percibe. Q22/233.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le retiene mensualmente noventa euros de su pensión de jubilación, según se le ha indicado, en compensación al pago de una menor cotización desde 2019. Defiende que en ningún momento se le ha informado de ello ni se le ha dado la posibilidad de cotizar de otra forma. Q22/277.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, el Ayuntamiento de Burlada/Burlata, el Ayuntamiento de Esteribar; el Concejo de Larrasoaña y el Departamento de Economía y Hacienda, le han practicado embargos de su pensión derivados de varias deudas que mantiene. Indica que estas administraciones han considerado que ha percibido un ingreso extraordinario, pero, sin embargo, se trata de cantidades atrasadas de su pensión ordinaria que las ha recibido de forma acumulada. Sostiene que, si hubiera percibido esta cantidad en las mensualidades correspondientes, su importe sería inembargable. Q22/750.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado el complemento para la reducción de la brecha de género por no cumplir los requisitos. Considera que sí cumple con dichos requisitos para ser beneficiaria. Q22/880.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias ciudadanas interponen doce quejas en las que solicitan que, al igual que a otros colectivos (policías, bomberos, mineros...), se permita al personal sanitario y socio-sanitario jubilarse de manera anticipada, en atención a la naturaleza penosa, tóxica, peligrosa o insalubre de su actividad. Q22/966, Q22/999, Q22/1000, Q22/1001, Q22/1002, Q22/1003, Q22/1004, Q22/1005, Q22/1007, Q22/1010, Q22/1011 y Q22/1037.

- Atendiendo al contenido genérico de las quejas, se comunica a los ciudadanos que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de pensión de jubilación y no le atienden cuando trata de ponerse en contacto con este organismo para conocer el estado del expediente. Q22/1084.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra no le responde a su solicitud de pago de atrasos de su pensión de jubilación. Añade que le resulta imposible ponerse en contacto con la Seguridad Social. Q22/1134.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra no le contesta a su solicitud para que se le reconozca el derecho al cobro de la pensión de jubilación con efectos retroactivos (desde que cumplió la edad de 65 años). Q22/1164.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en la tramitación de su expediente de jubilación. Sabe que la cuestión problemática son los trabajos realizados en Francia, pero lleva más de ocho meses esperando. Q22/1231.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le contesta a un escrito en el que solicitaba conocer la fecha de su jubilación. Q22/1252.
  - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja por la falta de reconocimiento de las cotizaciones en Clases Pasivas del Estado (MUFACE) a efectos de la pensión de

jubilación, al estar acogido a un Convenio Multilateral Iberoamericano y no ser de aplicación al personal funcionario del Estado. Q22/1284.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**B) Ingreso mínimo vital:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital. Q22/93.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto nacional de la Seguridad Social (INSS) ha resuelto revisar y dar de baja su prestación de ingreso mínimo vital por no proporcionar la documentación e información precisa en orden a la acreditación de los requisitos y la conservación de la prestación, y por no haber comunicado el cambio de domicilio en el Padrón municipal. Está sorprendida porque lleva nueve años empadronada en el mismo domicilio. Expone que, sin esta ayuda, la familia queda totalmente desamparada. Q22/383.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver su solicitud de ingreso mínimo vital. Q22/384.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto nacional de la Seguridad Social (INSS) ha resuelto revisar y dar de baja su prestación de ingreso mínimo vital por no proporcionar la documentación e información precisa en orden a la acreditación de los requisitos y la conservación de la prestación, y por no haber comunicado el cambio de domicilio en el Padrón municipal. Defiende que dio traslado de toda la información que se le solicitó y actualizó sus datos en tiempo y forma. Q22/391.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto nacional de la Seguridad Social (INSS) ha resuelto revisar y dar de baja su prestación de ingreso mínimo

vital por no proporcionar la documentación e información precisa en orden a la acreditación de los requisitos y la conservación de la prestación, y por no haber comunicado el cambio de domicilio en el Padrón municipal. Manifiesta que no se motivan suficientemente las causas de la baja y que los hechos alegados no son ciertos. Q22/392.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**C) Prestaciones y reintegro:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de ingreso mínimo vital. Q22/312.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le exige el reintegro de cantidades percibidas en concepto de ingreso mínimo vital. Expone que recibió una primera comunicación en la que se le informaba que, en concurrencia con la información de ingresos y patrimonio correspondiente al ejercicio 2020 que había sido facilitada por la Hacienda Foral Navarra, se le iba a reducir la ayuda. Añade que ahora se le requiere la devolución de dicha diferencia, lo cual le deja en una situación de total vulnerabilidad. Q22/327.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de ingreso mínimo vital. Considera que si en su momento, tras valorar su situación personal y económica, se estimó que debía percibir la prestación, no resulta justo que ahora se rectifique saliendo ella perjudicada. Q22/336.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de ingreso mínimo vital. Q22/342.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), en consonancia con la información de ingresos y patrimonio correspondiente al ejercicio 2020 facilitada por la Hacienda Foral Navarra, le exige el reintegro de cantidades percibidas en concepto de ingreso mínimo vital. Expone que cumple con los requisitos para ser beneficiario de la prestación, tal y como se determinó en el momento de su concesión. Añade que su situación económica no le permite hacer frente a la devolución. Q22/424.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no da contestación a su solicitud de reembolso de unas pruebas médicas realizadas en Francia. Q22/745.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha remitido a su madre una reclamación de cobro indebido, en concepto de pensión de viudedad, con motivo de haber superado el importe establecido en la normativa. Se le indica que no ha entregado los recibos de una pensión que percibe desde Francia, pero estos fueron aportados en fecha. Q22/1075.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no le emite documentos de pago diferenciados para las dos deudas que mantiene, de forma que pueda escoger cuál de ellas saldar. Expone que está interesado en saldar las cuotas impagadas en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos para poder cobrar la pensión contributiva por jubilación. Q22/1399.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**D) Incapacidades:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, tras el alta emitida por el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), ha estimado que no hay causa médica que justifique una baja por recaída, pese al empeoramiento de su estado de salud que le impide desempeñar su trabajo. Q22/208.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en la resolución de su procedimiento de incapacidad laboral. Expone que, según le anticipó el tribunal que le examinó, le sería reconocida una incapacidad permanente, pero todavía no ha recibido una respuesta oficial pese a haber consultado regularmente el estado del procedimiento. Q22/255.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce una incapacidad permanente y porque se demora en ejecutar una sentencia que deja sin efecto su alta médica y le condena a pagarle todos los efectos económicos. Q22/299.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha expedido a su marido el alta del proceso de incapacidad temporal de larga duración, a pesar de tener apneas severas del sueño. Expone lo peligroso que es desarrollar su profesión como conductor de autobús con la enfermedad que padece. Critica la total descoordinación entre el INSS y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ya que, en el momento del alta, el INSS no sabía que el tratamiento prescrito no había sido iniciado. Q22/367.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque no puede dar de alta a su hija como beneficiaria de la Seguridad Social, por cuanto se le solicita presentar el DNI, documento al que no puede acceder porque no cuenta con la autorización del otro progenitor. Q22/909.
- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja en la que muestra su disconformidad con el alta laboral emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) pese a no estar totalmente recuperada tras una agresión sexual sufrida en su puesto

laboral (alta laboral prematura confirmada judicialmente), con la falta de información sobre el origen de unas cantidades que le son ingresadas, así como con no estar actualmente exenta del pago de medicamentos. Q22/938.

- Queja no admitida por haberse dirigido la ciudadana simultáneamente al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha dado el alta médica pese a que su médico ha emitido la baja. Además, habiendo alegado que le corresponde la baja al ser su artrosis de cadera una patología diferente a la patología oncológica, el INSS ha determinado que se trata de las mismas patologías. Q22/1196.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad permanente, por no alcanzar las lesiones que padece un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral. Critica que la empresa para la que trabaja recibe las comunicaciones antes que ella. Q22/1233.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la mutua colaboradora con la Seguridad Social con la que su empresa tiene cubierta la incapacidad temporal del personal, no le reconoce dicha incapacidad ni, por tanto, el pago de la misma. Manifiesta que, como consecuencia de las tareas que desempeña en su puesto de trabajo, se ha visto afectada por un fuerte dolor ocasionado en el pie. Q22/1296.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha emitido una resolución a su hermano por la que dicta el alta médica de su proceso de incapacidad temporal, tras agotar el periodo de duración de 365 días. Expone que ha presentado reclamaciones que han sido desestimadas. Q22/1344.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no ha calculado correctamente la prestación por incapacidad

temporal reconocida. Expone que, pese a haber estado casi dos meses de baja, únicamente se le ha abonado la cuantía correspondiente a una semana. Q22/1383.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**E) Atención telefónica y presencial:**

- Una ciudadana formula una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, le resulta imposible contactar telefónicamente y obtener cita previa en las oficinas de la Seguridad Social para realizar una consulta relativa a su jubilación. Q22/176.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, le resulta imposible obtener cita presencial en las oficinas de la Seguridad Social. Teniendo la certeza de que una gran cantidad de personas, especialmente de edad avanzada, no tienen habilidad ni conocimientos para realizar los trámites telemáticamente, le resulta incomprensible que no se les garantice una atención personalizada. Q22/193.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, le resulta imposible obtener cita previa en las oficinas de la Seguridad Social para actualizar su situación económica. Q22/209.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque no logra contactar con la oficina de la Seguridad Social por teléfono ni a través de la página web. Comprende la reestructuración del trabajo que ha podido llevarse a cabo a causa de la pandemia, pero considera imprescindible una mínima atención, por lo menos para trámites urgentes. Q22/241.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para tramitar su solicitud de prestación por jubilación. Q22/256.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para entregar papeles de defunción y solicitar la pensión de viudedad. Q22/284.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para tramitar la baja por paternidad. Q22/285.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para consultar cuestiones relativas a su jubilación. Q22/325.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para tramitar la pensión de viudedad. Q22/354.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para consultar los motivos por los que está percibiendo la mitad del importe de su pensión de jubilación. Q22/403.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social. Q22/413.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para informarse sobre la tramitación de su prejubilación. Q22/440.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social a través de la web o por teléfono. Q22/536.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar cita en las oficinas de la Seguridad Social para tramitar su pensión. Q22/684.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) no contesta a sus comunicaciones telefónicas, por lo que no puede consultar el motivo por el que su hija, a diferencia de ella y de su otra hija, no ha recibido la tarjeta sanitaria europea que necesita para viajar próximamente al extranjero. Q22/752.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para aportar documentación para su solicitud de pensión de jubilación. Q22/767.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para conocer las posibilidades de acceder a la pensión de jubilación. Q22/818.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para conocer los motivos de la denegación del complemento para la reducción de la brecha de género solicitado que le permita presentar alegaciones. Q22/824.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque le resulta imposible contactar con la Seguridad Social, quien se está demorando en abonarle la prestación económica por incapacidad temporal en la modalidad de pago directo. Q22/825.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en la oficina de la Seguridad Social de Estella-Lizarrá para solicitar la pensión. Q22/859.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para conocer las razones por las que en los últimos meses se le está ingresando la mitad del importe que le corresponde de pensión de jubilación. Q22/907.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para informarse sobre la posibilidad de acceder a la jubilación parcial. Q22/939.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para preguntar acerca de la disminución del importe de la pensión de jubilación que recibe. Q22/946.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para realizar una consulta en relación con la pensión de jubilación. Expone que sí fue citada, pero que cuando acudió a la oficina se le indicó que la cita era telefónica. Añade que nunca llegó a recibir esa llamada. Q22/980.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para planificar su jubilación. Q22/984.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para solicitar el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de su hijo. Q22/1008.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para informarse acerca de las posibilidades para acceder a su jubilación. Q22/1029.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para aclarar unas dudas respecto a la prestación por maternidad. Q22/1044.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial en las oficinas de la Seguridad Social. Indica que no se puede acceder a los mostradores y que no cogen el teléfono, obligando a hacer los trámites online. Q22/1068.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para aclarar un problema con su pensión. Q22/1071.
  - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de ser atendida en las oficinas de la Seguridad Social. Indica que no se contesta al teléfono, no se responde a los correos y se forman largas colas de espera. Q22/1085.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para iniciar los trámites de su próxima jubilación. Denuncia que no le atienden por ninguno de los tres canales habilitados para solicitarla (teléfono, internet, presencialmente). Q22/1089.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social de Estella-Lizarrá para realizar una consulta sobre su pensión. Denuncia, además, que se le ha cobrado una tarifa en las numerosas ocasiones en que ha llamado al teléfono de atención ciudadana facilitado. Muestra su desacuerdo con dicho cobro por tratarse de un servicio público y disponer de una pensión baja. Q22/1093.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la atención recibida en la Seguridad Social con relación al trámite de asistencia sanitaria y farmacéutica que afecta a su madre. Refiere que su madre perdió la condición de beneficiaria de asistencia sanitaria a causa del fallecimiento de su padre y que asistió al CAISS de Estella-Lizarrá donde fue atendida pero no obtuvo solución a su solicitud. Indica que ha intentado volver a contactar con la oficina pero que es imposible conseguir una cita. Q22/1096.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de conseguir cita previa en la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra, al objeto de poder realizar un trámite para su madre de 82 años de edad que no tiene teléfono móvil ni certificado digital. Critica que no se ofrece alternativa al colectivo vulnerable de personas mayores. Q22/1105.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por la larga cola que ha tenido que esperar en las oficinas de la Seguridad Social de Pamplona/Iruña, en la calle, sin importar el clima, la edad, las circunstancias físicas de la persona y sin permitirle hacer uso del servicio tras dos horas esperando. Q22/1107.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para formalizar el trámite de la prejubilación a la jubilación. Q22/1198.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja por la atención recibida en la Seguridad Social, cuando acudía al Centro de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) de Pamplona/Iruña a realizar trámites de incapacidad temporal y renovación de su prestación de ingreso mínimo vital. Expone haber intentado coger cita, acudiendo finalmente al CAISS sin ella, donde recibió una atención que considera inadecuada. Q22/1238.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por el cese del servicio en el Centro de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) de Doneztebe-Santesteban y los perjuicios que le ocasiona la indisponibilidad de ningún otro centro de atención en la zona. Q22/1263.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Seguridad Social para obtener un certificado de viudedad que requiere su madre para trámites en su vivienda. Critica que para las personas de edad avanzada resulta complejo la utilización de internet para realizar los trámites. Q22/1402.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### **3.2.27. Servicios públicos.**

#### **A) Agua:**

- Un ciudadano interpone una queja porque los propietarios de las viviendas de una urbanización deben pagar las obras ejecutadas para la instalación de un nuevo sistema de abastecimiento de agua. Expone que la urbanización fue construida con desperfectos con la autorización del Ayuntamiento de Olite/Erriberri, por lo que considera que este debe garantizar el suministro de agua y asumir el coste de las obras. Q22/47.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le abona en su tarjeta de transporte urbano comarcal los cinco euros que tuvo que utilizar mientras se procedía a la renovación de la tarifa para

personas en riesgo de exclusión social. Además, le ha denegado, a pesar de que inicialmente se le concedió, la renovación de la tarifa social para los servicios relacionados con el ciclo integral del agua y residuos, al haber comprobado que el anticipo de la deducción fiscal que percibe es por una pensión de viudedad y no por una pensión no contributiva de jubilación. Defiende que atraviesa una situación de vulnerabilidad económica y que su situación es similar a la de años anteriores, en los que sí ha resultado beneficiaria. Q22/222.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Montejurra no repara la fuga de agua de una boca de riego. Expone que reside en Estella-Lizarra y ha observado durante años que la boca de riego situada cerca de su vivienda, y que es utilizada por el personal de limpieza, pierde gran cantidad de agua. Indica que la solución temporal que se le da al problema es la colocación de un saco de basura durante su uso. Teme que pueda ocurrir una desgracia porque cerca se encuentran los cableados y las cajas de luz. Q22/539.
- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Mairaga no se responsabiliza de la fuga de agua de una vivienda y del posterior corte del suministro, al haberse producido dicha fuga entre la vivienda y el contador del agua. Sin embargo, según le han indicado el seguro y otras mancomunidades, al encontrarse el contador situado fuera de la vivienda, la responsabilidad recae en la mancomunidad. Critica que lleva meses sin agua y que la necesita especialmente para los animales que allí tiene. Q22/827.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no pone en funcionamiento las fuentes de agua situadas en un paseo nuevo y parque infantil de Etxabakoitz. Q22/945.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las filtraciones de agua en unos trasteros, provocadas por el

sistema de riego por aspersión colocado por el ayuntamiento en la parte trasera de su edificio. Q22/1124.

- Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha emitido un informe desfavorable sobre el abastecimiento de agua en su vivienda. Expone que la vivienda cuenta con un sistema de recogida de agua pluvial para consumo, debiendo la mancomunidad limitarse a valorar si dicho sistema se ajusta a la legalidad vigente a efectos de que se le expida la cédula de habitabilidad. Q22/1224.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por el incremento del consumo de agua en su vivienda, debido a un posible mal funcionamiento del contador. Expone que desde la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no se aprecia un funcionamiento anómalo del contador, pero considera que no se está haciendo un estudio riguroso del mismo y que no le corresponde a ella costear la revisión. Q22/1247.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

## **B) Alumbrado:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no actúa ante el deficiente alumbrado público de la zona de Ardoi en la que reside, incumpliendo la legislación vigente. Expone que a partir de las 23:00 horas únicamente están encendidas un tercio de las luminarias. Además, no le contesta a la instancia que presentó sobre el asunto. Q22/694.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por el corte de suministro de luz en la vivienda en que reside, propiedad del Gobierno de Navarra. Solicita que éste abone la deuda que le atribuye con la compañía eléctrica y así vuelvan a tener luz, así como que se corrija el contrato de arrendamiento y se sustituya el nombre de la anterior persona que ocupaba la vivienda y les acogió, por el de las personas que actualmente residen en el piso. Q22/1067.

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

### **C) Mantenimiento y limpieza:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no se hace cargo del mantenimiento y de la reparación de la calle en la que reside, de titularidad privada de uso público. Expone que, si bien la titularidad es de la comunidad de propietarios, hace uso de ella cualquier persona, por lo que considera que el ayuntamiento debería abonar el coste de dicho mantenimiento, así como cerrar la calle al tráfico rodado. Q22/75.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el proyecto para la implantación de una gasolinera en el centro urbano de Tudela, junto a las viviendas. Expone que, en el momento de formalizar la compra-venta, los vecinos y vecinas desconocían el uso que se iba a dar a las parcelas contiguas a su edificio. Señala que finalmente el Ayuntamiento de Tudela denegó la autorización de la gasolinera, pero que, actualmente, se encuentran a la espera de la resolución del recurso presentado por el ayuntamiento frente a la sentencia que anula dicha denegación. Además, denuncia el estado en que se encuentran la acera, el parque y las zonas de acceso al portal. Q22/439.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión planteada en vía judicial).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) no se hace cargo de todo el mantenimiento de la plaza en la que reside, de titularidad privada de uso público. Indica que, si bien siempre se ha encargado de la jardinería, limpieza o arreglo de bancos, no se responsabiliza de la iluminación, el acondicionamiento del pasadizo de entrada a la plaza, los grafitis que se pintan en ella o las heces de perros. Manifiesta que las once comunidades que tienen acceso a la plaza han hecho varias solicitudes para que asuma la entidad local la totalidad del mantenimiento, pero se les ha denegado y tampoco coloca la cartelería a la que se comprometió. Q22/649.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mués no presta un adecuado servicio de limpieza en la localidad. Refiere que en el frontón se acumula frecuentemente suciedad, como hojas de árboles, paja y distintos residuos como bolsas, papeles, etcétera. Q22/958.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

**D) Teléfono fijo y fibra óptica:**

- Una ciudadana interpone una queja porque la línea del teléfono fijo de su hermana de 81 años no funciona, lo cual le hace sentirse insegura. Añade que han solicitado en dos ocasiones su arreglo y que se les indica que es una avería técnica. Q22/908.
  - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital no dota de fibra óptica a la colonia de Argaray, lo cual, entre otros perjuicios, ocasiona que el Departamento de Derechos Sociales no garantice el servicio de teleasistencia en la zona. Q22/970.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**E) Jardinería:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no realiza labores de mantenimiento (riego y limpieza) de un jardín situado en la solera del bloque en el que reside y no contesta a varias instancias presentadas sobre dicho asunto. Q22/882.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Barillas no contesta a una serie de instancias en las que ponen en su conocimiento la excesiva vegetación silvestre existente en las fincas colindantes, que ha cubierto la acequia y llega a su propiedad, y que genera riesgo de incendios e insalubridad. Solicitan que se requiera a los propietarios para que procedan a su eliminación o, subsidiariamente, que los trabajos se ejecuten por el ayuntamiento. Q22/926.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz no presta de manera adecuada el servicio de jardinería, por cuanto una única persona realiza un mal corte y no pasa la desbrozadora para los acabados. Critica no haber recibido ningún tipo de respuesta a la última reclamación presentada. Q22/1126.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

**F) Cita previa:**

- El Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña formula una queja en la que solicita la eliminación de la cita previa obligatoria, manteniendo su voluntariedad, en cualquier Administración pública de Navarra, municipal o foral. Indica que, desaparecidas las razones de salud pública que motivaron la implantación de la cita previa, su mantenimiento en los registros y otras oficinas administrativas dificulta el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. Q22/1409.
  - Queja investigada en tramitación.

**3.2.28. Trabajo.**

**A) Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, para inscribirse a un curso formativo, le solicitó el envío de sus datos personales a través de correo electrónico. Expone que los casos de suplantación de identidad son cada vez más comunes, por lo que considera que se debería implantar otro sistema de matriculación que garantice la seguridad de los datos. Q22/122.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare le ha denegado la subvención para la promoción del empleo autónomo, por no estar inscrito como demandante de empleo en alguna de las agencias del Servicio Navarro de Empleo–Nafar Lansare. Expone que en la aplicación sí figuraba como demandante de empleo, pero que desapareció días después.

Añade que, independientemente de que estuviera inscrito o no, cumplía materialmente con el requisito de estar desempleado. Q22/303.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la subvención para la promoción del empleo autónomo, al no constar inscrita como demandante de empleo en alguna de las Agencias del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en la fecha de inicio de la actividad (fecha de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos). Defiende que desconocía que tenía que renovar su inscripción, por cuanto en anteriores ocasiones, con motivo de la situación de ERTE, fue su anterior empresa la que realizó dichos trámites. Además, al seguir percibiendo la prestación de desempleo, consideraba que seguía constando como desempleada. Q22/776.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera que la Oficina del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare le ha prestado una inadecuada atención al acudir para la renovación de la demanda de empleo. Expone que no ha abierto la oficina hasta las 8:30 horas y que no se ha atendido a ninguna persona hasta las 9:30 horas. Q22/1046.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

## **B) SEPE. Prestaciones por desempleo:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no le reconoce parte de la prestación por desempleo que le corresponde. Expone que fue citado tardíamente para solicitar dicha prestación, como consecuencia de la errónea información facilitada por personal de la Administración, quien le dirigió al INSS en lugar de al SEPE. Q22/278.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le reclama la devolución de la prestación por desempleo indebidamente percibida, por no haber presentado anualmente la declaración de la renta. Defiende que en ningún momento fue informada de que debía presentarla. Q22/290.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**C) SEPE. Atención presencial o telefónica:**

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita telefónica o presencial en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para que se le expliquen las razones por las que se le ha solicitado la devolución de cantidades indebidamente percibidas de prestación por desempleo. Q22/799.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**D) Inspección de Trabajo:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Trabajo y Economía Social le ha comunicado que retribuye a la empleada del hogar que tiene contratada con un salario inferior al SMI vigente, por lo que debe proceder a una regularización bajo apercibimiento de iniciar actuaciones inspectoras. Expone que desconocía que el SMI se hubiera modificado. Considera que se deberían actualizar los datos de forma automática o, al menos, notificar las variaciones que se den, para no tener que recibir estas comunicaciones sorpresivas. Q22/145.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra le requiere la devolución de bonificaciones aplicadas por los cursos de formación que realizó su empleada. Defiende que esta ha participado en los cursos y que el dinero ha sido empleado de acuerdo con su finalidad. Q22/445.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Inspección de Trabajo y Seguridad Social se demora en efectuar una inspección tras la denuncia que presentó por

haber prestado servicios como empleada del hogar de forma irregular durante tres años y haber sido despedida sin cobrar el finiquito. Q22/905.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social en Navarra no le contesta a una denuncia presentada frente a la empresa encargada de la prevención de riesgos en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña, al no haber activado el protocolo que procedía cuando sufrió un accidente en las escaleras mecánicas. Q22/915
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque una asociación se ha negado a facilitarle el contrato de trabajo para firmar el primer día. Solicita compensación económica por los días que no ha podido trabajar como auxiliar educativo y un certificado en el que consten dichos días como trabajados, a efectos de ampliar su curriculum. Además, solicita un cambio de proceder de dicha asociación con respecto a los derechos del personal, facilitando los contratos con las condiciones económicas de forma previa al inicio del trabajo. Q22/929.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja por el despido de personas con discapacidad por parte de un centro especial de empleo, por la forma en que se han llevado a cabo los mismos, así como por las contrataciones realizadas en verano. Q22/1210.
  - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).

#### **E) Certificados de profesionalidad:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le permite inscribirse en el cuarto módulo del certificado de profesionalidad de Técnico en Transporte Sanitario porque carece de permiso de conducir. Manifiesta que este requisito no se ha solicitado en años anteriores para cursar dicho módulo. Considera que constituye un perjuicio para las personas que no poseen el carnet de conducir por razón de la edad. Q22/287.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le permite acreditar sus competencias profesionales para obtener el certificado de profesionalidad de transporte sanitario, en tanto no se forme un grupo. Solicita que se organice el procedimiento de manera individualizada porque, de otra forma, se le están limitando sus opciones laborales. Q22/378.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le expide el Certificado de Profesionalidad de Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales en el Centro Educativo (ACNEE) al no haber asistido a una sesión de la fase de asesoramiento. Justifica su ausencia en que, en la reunión anterior, la asesora ya le había indicado que no iba a pasar a la fase de valoración por no tener experiencia. Solicita un cambio normativo al generarse un círculo vicioso: no tiene el certificado por no tener experiencia, pero no puede adquirir experiencia pues para ello precisa el certificado. Q22/1211.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**F) Otros:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la habilitación excepcional y provisional para la categoría de auxiliar de ayuda a domicilio de los centros y servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, al no haber demostrado experiencia laboral en el ámbito de la atención a las personas dependientes en el periodo requerido. Defiende que trabajó durante años cuidando de una persona que no estaba oficialmente reconocida como dependiente, pese a que no podía valerse por sí misma. Expone que la falta de obtención de las habilitaciones solicitadas le está impidiendo, por ejemplo, solicitar la jubilación anticipada. Q22/916.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**3.2.29. Tráfico y seguridad vial.**

**A) Infracciones y sanciones:**

- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha impuesto una multa por tener un vehículo registrado a nombre de una persona fallecida. Indica que desconocía la obligación de notificar el cambio de titularidad de su marido fallecido hace siete años, dado que se le ha venido girando a ella el impuesto de circulación todo este tiempo. Q22/29.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que se trató de un despiste, ya que introdujo erróneamente la matrícula de su vehículo en la aplicación de pago Telpark. Considera desproporcionada la medida adoptada y la tasa abonada, pues el vehículo no entorpecía el tránsito. Q22/37.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia le ha sancionado por estacionar su furgoneta en una plaza de carga y descarga. Defiende que es fontanero y que su furgoneta está calificada como comercial en la ITV y como furgón de trabajo por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña (tiene incluso permiso para entrar al Casco Antiguo de esta localidad). Indica que, tras demostrar que su furgoneta cuenta con la condición de comercial que la habilita para aparcar en dichas plazas, el ayuntamiento ha decidido mantener la sanción siendo el motivo el no estar haciendo en ese momento las tareas de carga y descarga. Q22/69.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Indica que, dado que no reside en Pamplona/Iruña, desconocía que la zona naranja era de estacionamiento regulado. Asume el pago de la multa por estacionar sin tique, pero no la retirada del vehículo y el abono de 100 euros, puesto que no obstaculizaba la circulación de otros vehículos ni de peatones y había muchas otras plazas libres. Q22/86.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al carecer del seguro obligatorio. Defiende que ese mismo día aseguró el vehículo pero que, hasta el día siguiente, no figuraría como tal en las bases de datos. Denuncia que la normativa en materia de tráfico no ampara el traslado de un vehículo al depósito por carecer de seguro y que dicha medida no le fue notificada. Q22/113.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque un agente de la policía local de Mendavia se ha personado en su puesto de trabajo para entregarle una sanción de tráfico. Considera inadecuada la forma del Ayuntamiento de Mendavia de realizar las comunicaciones. Q22/148.
  - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que se trató de un despiste y que, tan pronto como detectó la incidencia, fue a retirar el vehículo. Considera desproporcionada la medida adoptada pues en ese momento el coche no entorpecía el tránsito y había suficientes plazas de aparcamiento libres. Q22/230.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por no tener actualizada la tarjeta de estacionamiento de residente. Defiende que no ha recibido ninguna tarjeta, sino únicamente el recibo y un aviso del pago ya domiciliado. Q22/231.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada del vehículo de su padre por el servicio de grúa al no haber

abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Considera desproporcionada tal medida por las consecuencias económicas, logísticas y personales que tiene, porque no había transcurrido ni una hora desde el inicio del aparcamiento y porque no obstaculizaba la circulación de otros vehículos ni de peatones y había otras plazas libres. Q22/244.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que, tan pronto como tuvo conocimiento de la multa, realizó el pago a través de la aplicación y continuó abonando la zona azul. Comprobó horas más tarde que el coche estaba en el depósito, lo cual le supuso una situación de desconcierto por no haberle sido comunicado. Considera desproporcionada tal medida porque el coche estuvo sin tique muy pocos minutos y no obstaculizaba el tráfico. Q22/260.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti le ha impuesto una sanción por superar el límite máximo de velocidad permitido. Expone que ha pasado casi un año desde los hechos y que no se acompaña ninguna fotografía que acredite la infracción. Además, su calificación como grave la considera excesiva. Q22/294.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico le notificó una sanción electrónicamente, pero no pudo acceder a su contenido al no disponer de las claves de acceso al Sistema de la Dirección Electrónica Vial. Resalta que en ningún momento ha solicitado que las notificaciones le sean realizadas por esta vía. Indica que ello le impidió formular alegaciones o beneficiarse del descuento por pronto pago. Manifiesta que recientemente ha recibido una comunicación de la Agencia Tributaria en la que se le notifica una providencia de apremio. Q22/344.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que, tan pronto como tuvo conocimiento de la multa, realizó el pago a través de la aplicación y fue a buscar el vehículo, pero este ya había sido retirado. Asume la sanción pero considera desproporcionados los perjuicios económicos y logísticos que conlleva la retirada del coche al depósito. Q22/348.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, tras haber solicitado y obtenido permiso para acceder a la escuela de música a través de la calle Padre Moret, le ha multado por acceder a dicha zona por la calle José Alonso. Expone que, mientras en esta última está prohibido todo tipo de circulación, a excepción de autobuses, taxis, emergencias, bicicletas y residentes, en la calle Padre Moret se admite la circulación de manera limitada obteniendo autorización. Considera que este dispar régimen circulatorio puede inducir a confusión en las personas que conducen. Q22/351.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por no obedecer una señal de entrada prohibida. Indica que, tras haber solicitado y obtenido permiso para realizar una mudanza en la calle Marqués de Rozalejo, por error accedió a la misma a través de una vía diferente de aquella expresamente prevista en el permiso. Defiende que no recibió indicación alguna sobre qué acceso debía tomar. Q22/357.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por no obedecer una señal de entrada prohibida. Señala que la denuncia nunca le fue notificada, por lo que no tuvo opción de mostrar su disconformidad con la misma o beneficiarse del pronto pago. Añade que en la fotografía que se le ha facilitado del momento de la infracción no se aprecia correctamente la matrícula del vehículo, siendo por tanto imposible identificar al titular del mismo. Q22/358.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Q22/698.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa por estacionar su motocicleta fuera de un lugar habilitado para ello. Expone que existían plazas para motocicletas en la zona pero que han sido habilitadas para otros fines y que no entorpecía el tráfico ni a los peatones. Añade que el boletín de denuncia presenta defectos formales. Q22/731.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain le ha practicado un embargo en su cuenta bancaria por una infracción de estacionamiento cometida por su exmarido. Indica que no ha recibido ninguna notificación previa y que el verdadero infractor no quiere pagar la deuda. Q22/735.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Expone que el coche tan solo llevaba veinte minutos aparcado en la zona de hospitales y su retirada le obligó a pedir un taxi para poder trasladar a su padre, con movilidad reducida, hasta su domicilio. Añade que no le avisaron, ni dejaron nota alguna en el lugar, por lo que tuvo que ser ella quien llamara al depósito municipal para preguntar si estaba allí. Q22/888.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha incoado múltiples expedientes sancionadores por infracciones cometidas durante un mes, por superar la velocidad máxima permitida de la vía. Expone que



no recibió la notificación de las denuncias hasta meses después, habiendo podido subsanar el error de haber recibido la primera con mayor inmediatez. Q22/952.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha impuesto una sanción, por exceder la velocidad permitida, que no ha cometido, al no haber circulado con el vehículo por el lugar de la infracción en la fecha señalada. Q22/1053.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha impuesto una sanción de tráfico por obstaculizar la circulación. Expone que quería ir a la gasolinera y que, al haber abundantes coches suministrando combustible en la estación, se quedó parado durante unos instantes en el carril. Defiende que había dos carriles y que no circulaba ningún vehículo, no produciéndose por tanto dicha obstrucción. Q22/1063.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa de tráfico por estacionar en una plaza de residentes sin habilitación, pese a que la señalización horizontal del lugar genera confusión. Además, si bien el vehículo no obstaculizaba y existían plazas libres, el ayuntamiento acordó su retirada por el servicio de grúa. Q22/1111.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha practicado un embargo derivado de una infracción de tráfico cometida hace más de dos años. Expone que ha tenido conocimiento de la sanción a través del embargo, puesto que nunca se le ha notificado por vía postal, ni electrónica, ni a través del Boletín Oficial del Estado. Q22/1119.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no le contesta a las alegaciones presentadas hace más de un año frente a un procedimiento sancionador iniciado por estacionar en una plaza de carga y descarga. Q22/1183.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Expone que esperaba retornar al coche antes de las 16:00 horas, cuando comienza el estacionamiento regulado, siendo que no pudo retornar hasta las 16:16 horas, momento en el que comprobó que éste ya había sido retirado por la grúa. Considera desproporcionada la medida por el poco tiempo transcurrido. Q22/1250.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque le ha sido practicado un embargo derivado de una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Valle de Egüés/Eguesibar que no le fue notificada. Dado que ha tenido conocimiento de que las notificaciones le fueron realizadas a una antigua dirección postal, solicita que se anule la multa y se archive el expediente sancionador. Q22/1265.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha incoado múltiples expedientes sancionadores por infracciones cometidas durante dos meses, por superar la velocidad máxima permitida de la vía. Expone que no recibió la notificación de las denuncias hasta tiempo después, habiendo podido subsanar el error de haber recibido la primera con mayor inmediatez. Q22/1277.
  - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que está pendiente de contestación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha interpuesto una sanción por no obedecer una señal de entrada prohibida a la calle José Alonso. Manifiesta que, debido a las dolencias que padece, requiere de ayuda de una tercera persona para realizar ciertas actividades de la vida diaria,

entre otras, para desplazarse. Es por eso que es titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Considera que dicha tarjeta le permite acceder por vías restringidas a residentes. Q22/1318.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque ha recibido una notificación para el cobro de una sanción de tráfico por la vía ejecutiva, que nunca le fue notificada, por lo que solicita que se le permita abonar la misma con una reducción por pronto pago. Q22/1322.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa de tráfico por introducir de forma errónea los datos de su matrícula en la aplicación Telpark. Expone que abonó el correspondiente tique para estacionar en zona de estacionamiento regulado, pero que tecleó las letras de la matrícula en sentido inverso. Q22/1329.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha notificado de manera defectuosa una sanción de tráfico por velocidad. Expone que, en consecuencia, ha perdido el derecho a la reducción del importe de la sanción por pronto pago y se le ha aplicado un recargo. Q22/1369.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

## **B) Ordenación del tráfico y seguridad vial:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta las medidas adecuadas ante la escasa iluminación de un paso de peatones situado en la glorieta de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, en el que ha tenido lugar un atropello casi mortal recientemente. Solicita la colocación de luminarias y la elevación del paso de cebra, al ser una zona con alta densidad de circulación. Q22/31.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha implantado un nuevo carril bici que ocasiona molestias al negocio de taller mecánico de su marido. Indica, por ejemplo, que el vado no ha quedado bien señalizado, que la zona de carga y descarga habilitada para estacionar los vehículos de la clientela puede ser utilizada por todo el mundo, que no se ha dejado espacio para la grúa, que no hay ningún tipo de señalización de entrada y salida de vehículos, y que se producen derramas de líquidos anticongelantes y de gasolina en el carril bici que suponen un peligro para quienes circulan por el mismo. Critica que no se les ha informado de su implantación y, si bien no se oponen a la misma, solicita que no afecte al negocio. Q22/34.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri no le contesta a una instancia en la que solicitaba la adopción de medidas ante los problemas de tráfico y del parking del Casco Viejo. Q22/88.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una comunidad de vecinos y vecinas formula una queja porque el Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain no adopta medidas de regularización del tráfico y señalización de un camino rural en Osacar. Manifiesta que hay riesgo de atropello y que no hay visibilidad ni medidas de contención de la velocidad. Añade que la Policía Foral de Navarra ya está al corriente de la problemática y ha tramitado denuncias por los daños producidos en un muro por los vehículos. Q22/189.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla le cobra anualmente una tasa por la reserva de un espacio para la carga y descarga del género de su supermercado, siendo, en realidad, un espacio que puede ser utilizado por cualquier otra persona. Entiende que, en la medida en que es el único que paga por la utilización de dicho espacio, se debería indicar que se trata de

una zona reservada para el supermercado. Solicita que se conceda al supermercado una reserva de espacio en el horario comercial, subsidiariamente, que se amplíe el espacio de carga y descarga existente y, en cualquier caso, que se le devuelva la tasa abonada desde 2014 por un servicio que no ha disfrutado. Q22/195.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Leoz/Leotz, ante un problema de convivencia con una vecina, ha prohibido el estacionamiento de vehículos en la calle en que reside y ha ordenado la retirada de los elementos colocados en la vía pública. Indica que su vecina no ha cumplido con el requerimiento del ayuntamiento y critica que no se adopte una solución equitativa y coherente. Q22/199.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta medidas suficientes ante la peligrosidad que entraña para la seguridad vial el denso tráfico y la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la travesía de Ablitas. Hace especial referencia a la circulación de vehículos pesados. Q22/201.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.
- Una cooperativa de viviendas formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha señalado como zona de estacionamiento limitado un terreno de su propiedad. Señala que ha presentado desde entonces cinco instancias y un escrito al ayuntamiento solicitando la anulación de la citada señalización, sin respuesta. Q22/716.
- Queja investigada – La institución trasladó al representante de la cooperativa la información recibida de la Administración para que

formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella no le contesta a su solicitud de colocación de nuevos reductores de velocidad en una avenida de la localidad en la que los vehículos circulan muy rápido poniendo en riesgo a quienes transitan por ella. Q22/718.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no mantiene en condiciones óptimas el aparcamiento gratuito de Ezkaba–Orvina. Expone, por ejemplo, que el carril de entrada se ocupa por vehículos estacionados que producen peligrosos atascos y que se han retirado las señales verticales y borrado las horizontales. Q22/792.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no resuelve su solicitud de ejecutar obras de adecuación para el tránsito seguro de peatones en una travesía de titularidad municipal. Q22/883.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Dicastillo no pone limitaciones al estacionamiento en la zona centro de la localidad y tiene dificultades para disfrutar del garaje ubicado en su vivienda por la existencia de vehículos aparcados en las dos calles que dan entrada al mismo. Critica que, habiendo expuesto el problema y solicitado una rápida solución, el ayuntamiento en una ocasión le indicó que se procedería a construir un parking y, en otra, guardó silencio no respondiéndole a la instancia presentada. Q22/1019.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri no le contesta a las alegaciones realizadas frente al plan de movilidad sostenible del casco antiguo. Q22/1056.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adecúa un punto en un paso de peatones, en la calle Valle de Egües, conforme a la regulación relativa a la zona podotáctil. Expone que, especialmente en su caso, es importante que se señalice correctamente porque es una persona ciega, y también por la existencia de colegios en las proximidades. Q22/1142.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur no da contestación a las múltiples reclamaciones presentadas por la existencia de un seto situado en propiedad municipal, cuyas dimensiones impiden la visibilidad de la señalización vertical de la carretera y de otros vehículos, el tránsito de peatones y un correcto alumbrado. Q22/1170.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no adopta medidas ante el ruido que continúa soportando en su domicilio su familia, generado por los ladridos de los perros que se encuentran solos en una parcela aledaña. Además, tampoco actúa ante los problemas de seguridad vial que presenta la calle en que reside: circulación en ambos sentidos y falta de señalización e iluminación. Q22/1209.
  - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana presenta una queja por el riesgo que entraña para la seguridad de los peatones la falta de regulación del tránsito de vehículos en el Casco Antiguo de Pamplona/Iruña. Manifiesta que, aunque la circulación está limitada, el número de vehículos motorizados, bicicletas y patinetes eléctricos que circulan habitualmente es elevado para la estructura callejera del barrio. Considera urgente la configuración de la circulación en un espacio donde se desenvuelven personas y vehículos, no siendo una excusa para demorarse la existencia de pocos accidentes. Q22/1304.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**C) Estacionamiento para personas con discapacidad:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata ha retirado las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad, tras

haber aprobado el estacionamiento gratuito en zona azul para titulares de tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad. Q22/785.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, al no alcanzar el número mínimo de puntos por falta de movilidad exigidos en la normativa. Defiende que camina con un bastón, debiendo cada poco pararse a descansar, y que sufre dolores lumbares que se incrementan al caminar y que le dificultan la respiración. Q22/1262.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha suprimido una plaza de estacionamiento reservada para personas con discapacidad en las inmediaciones de su vivienda, decisión que responde, según considera, a intereses económicos. Manifiesta que se trata de una plaza que llevaba más de treinta años en el mismo lugar y que utilizaba debido a su discapacidad y dependencia. Q22/1274.
  - Queja investigada en tramitación.

**D) Descuentos, permisos y autorizaciones:**

- Una ciudadana formula una queja por el funcionamiento del sistema de cita previa de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Señala que lleva tiempo intentando obtener cita para canjear su permiso de conducir italiano, sin éxito. Q22/226.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Garinoain le ha denegado la tarjeta de acceso al punto de carga para vehículos eléctricos, alegando el incremento que actualmente se está dando en el precio de la luz. Considera discriminatorio el rechazo porque otros vecinos y vecinas sí hacen uso de este servicio. Q22/279.



- Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja por la situación en la que se encuentran unos amigos suyos de Mali, quienes, al no saber ni leer ni escribir, no pueden optar a presentarse a las pruebas para la obtención del permiso de conducción. Solicita que se habiliten unas pruebas especiales para las personas que se encuentren en la situación descrita. Q22/350.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Dirección General del Tráfico de Pamplona/Iruña para convalidar su permiso de conducir. Q22/726.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque tiene dificultades para realizar el canje de su licencia de conducir en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra por su condición de solicitante de protección internacional. Q22/766.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para homologar el permiso de conducir de su marido, expedido en otro país. Q22/983.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque los plazos de renovación del permiso de conducir de las personas enfermas con el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) deberían ser los mismos que los de las personas que no sufren dicha enfermedad. Solicita que la Dirección General de Tráfico modifique su criterio y permita renovarlos cada diez años. Q22/1264.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico le ha retirado el permiso para conducir, pese a que en todos los informes psicológicos y psiquiátricos que dispone se le califica como apta para la conducción. Critica no haber recibido ninguna notificación de la retirada, aunque ya ha hecho entrega del carnet a las autoridades. Q22/1278.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### 3.2.30. Transparencia y participación ciudadana.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Público de Navarra no le facilita una copia de un expediente solicitado, lo cual vulnera su derecho de acceso a la información y documentación pública. Q22/72.
  - Queja no admitida por falta de competencia (Administración General del Estado).
- Un ciudadano interpone una queja porque una asociación vecinal de Irurita, que actúa por cuenta del pueblo de Irurita en la gestión del centro cívico, no le facilita el expediente de contratación del bar del mismo. Q22/84.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le contesta a una denuncia que interpuso en relación a la conducta de la educadora de la escuela infantil de su hija. En concreto, denunciaba la acusación que esta realizó de haber maltratado a su hija, testimonio que derivó en el otorgamiento de la custodia de la menor al padre. Q22/134.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y el Departamento de Salud, no le facilitan el acceso al expediente solicitado sobre un incidente y posterior procedimiento judicial del que resultó parte afectada. En concreto, ha pedido la documentación relativa a la concesión de asistencia jurídica gratuita al demandante, incluyendo los gastos realizados por el Gobierno de Navarra en el citado procedimiento judicial. Expone que la documentación que le ha sido facilitada es insuficiente, fragmentaria, no está certificada, no está numerada y carece de conexión. Q22/252.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado una copia del enunciado y resolución del segundo ejercicio de la convocatoria para la provisión, mediante

oposición, de 10 plazas del puesto de trabajo de periodista, por carecer de la condición de interesada en el proceso selectivo al no constar como persona admitida. Q22/347.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque un instituto no le facilita una copia del proyecto lingüístico del centro, al ser un documento interno únicamente disponible para los miembros de la comunidad educativa del instituto. Expone que está interesado en acceder al mismo porque, según el mapa escolar, a su hija le corresponde matricularse allí el curso siguiente y desea conocer de manera directa la oferta lingüística. Q22/736.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Martín de Unx no le facilita el acta de una sesión plenaria en la que se trató el tema de un camino y una acequia que fueron fuertemente dañados como consecuencia de unas inundaciones. Q22/770.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no atiende su petición de obtener una copia del primer ejercicio y plantilla de respuestas de una serie de procesos selectivos, al no haber éstos todavía finalizado. Q22/1026.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no le facilita una copia de un documento mediante el que el entrenador de su hija supuestamente se disculpaba por una serie de insultos vertidos por aquél sobre ésta. Manifiesta que dicho documento fue leído por personal del Ayuntamiento, lo que le impidió comprobar si el documento había sido realmente elaborado o firmado por el entrenador. Q22/1309.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Aceptada.

### **3.2.31. Transporte público.**

- Un ciudadano interpone una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella, Cintruénigo y Fitero con Pamplona/Iruña. Critica su actual

configuración horaria y el impacto que ello tiene en la posibilidad de que los habitantes de dichas poblaciones puedan atender citas médicas, profesionales o personales sin necesidad de pasar una noche en Pamplona/Iruña. Q22/302.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque un conductor del servicio de transporte urbano comarcal le ha dispensado un trato que considera inadecuado. Indica que no tuvo un comportamiento amable y que le recriminó delante del resto de personas usuarias el haber pulsado el botón de parada varias veces, siendo una acusación incierta. Q22/322.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el servicio de autobús que conecta Añorbe con Pamplona/Iruña, que antes era casi directo y tenía una duración de 25 minutos, ahora dura aproximadamente una hora, lo cual perjudica especialmente a quienes se trasladan a Pamplona/Iruña a trabajar. Q22/389.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Pamplona/Iruña y Tudela. Expone que, si bien se va a implantar un autobús con destino Pamplona/Iruña por la mañana con un horario adecuado, también es necesario que se habilite un autobús de vuelta sobre las tres de la tarde que llegue a Tudela de forma directa. Q22/991.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no permite el pago mediante tarjeta de crédito en los autobuses, ni tampoco tiene colocado en un lugar visible el importe máximo con el que se puede pagar en efectivo. Q22/1060.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios vecinos y vecinas de la Urbanización Martiket formulan una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha suprimido temporalmente la parada de transporte urbano comarcal cercana a dicha urbanización con motivo de unas obras. Exponen que, si bien se ha habilitado otra parada, ésta se encuentra a 600 metros del centro de la urbanización, debido a caminar por un terreno no urbano y poco iluminado. Q22/1396.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque ha presenciado que una compañía de autobuses no tiene ningún control en la venta de billetes, al vender más billetes que plazas disponibles. Indica que ya meses atrás interpuso una reclamación similar pero que no se resolvió el asunto. Q22/1400.
  - Se informa al ciudadano que al haber planteado simultáneamente la cuestión a la Administración, espere a su contestación y en caso de no recibirla, se dirija nuevamente a la institución.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no establece tarifas diferenciadas en el transporte urbano comarcal en función de la frecuencia del servicio. Indica que, por ejemplo, la frecuencia de la línea L16 es comparativamente inferior a la de otras líneas, como la de la L4, pero la tarifa es la misma. Q22/1426.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

### **3.2.32. Turismo.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no emite un certificado de titularidad del establecimiento que regenta. Q22/787.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri se demora en resolver su solicitud de licencia para la apertura de un alojamiento turístico en su vivienda. Q22/930.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.33. Urbanismo.

#### A) Planeamiento urbanístico:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no redactan, tramitan y aprueban una revisión del Plan Municipal de Cáseda. Expone que no se homologó dicho planeamiento urbanístico para adaptarlo a la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, especialmente en lo que se refiere a las clases y categorías del suelo. Considera que están incurriendo en un claro incumplimiento de sus obligaciones, por no modificar un plan que contiene previsiones legales vigentes hace veinte años. Q22/139.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque sus viviendas se van a ver afectadas por la próxima urbanización de Etxebakar. Exponen que el Ayuntamiento de Berriozar y el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti consideran todo correcto en los proyectos, pero la realidad es que la mitad de las viviendas se van a convertir en infraviviendas porque ambos ayuntamientos están construyendo en la totalidad de sus límites. Q22/228.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el plan urbanístico de Lapoblación vulnera la Ley Foral de urbanismo, porque su parcela ha pasado de urbana a estar calificada como rústica, porque no está conforme con la superficie asignada a dos parcelas ni con las obras de abastecimiento, saneamiento y pavimentación que tuvieron lugar en la localidad. Q22/310.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz ha retrotraído la tramitación de un Plan Especial de Actuación Urbana (PEAU) que tiene por objeto realizar viviendas para el alquiler en un inmueble. Expone que,

vistas las alegaciones planteadas por otro vecino, se ha tomado esta decisión, causándole un gran daño económico. Q22/937.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxauri no dotó a su propiedad, que tiene la condición de urbana consolidada conforme al Plan General Municipal de Etxauri, de acceso a la vía pública, al considerar por error que la parcela pertenecía al propietario colindante. Indica que el problema no fue solventado y que tampoco pudo presentar alegaciones durante el procedimiento porque no figuraba como interesado en el mismo. Q22/985.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

#### **B) Ejecución del planeamiento:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo se demora en concederle una licencia de obras para la construcción de una vivienda. Indica que le viene solicitando subsanaciones diversas, algunas innecesarias, en tanto está abonando el alquiler de otra vivienda que le ocasiona un sobrecoste importante. Solicita que se agilicen los trámites. Q22/7.
  - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz no le permite todavía construir una vivienda en un terreno urbanizable que adquirió la familia hace dieciocho años a pesar de haber presentado varios presupuestos. Q22/273.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en la tramitación de un expediente de licencia de obras de eliminación de barreras arquitectónicas iniciado por su comunidad. Indica que la técnica municipal debe informar sobre el estado del expediente y comprobar que cumple con todos los condicionamientos técnicos que exige esta obra, pero que no experimenta ningún avance. Q22/742.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no le contesta a una solicitud de licencia de obras ni a la posterior solicitud de certificado de silencio positivo presentada. Q22/771.
  - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murchante le ha denegado su solicitud de licencia para instalar un vallado en su vivienda, pues la suma de la altura de éste y del muro o edificación sobre el que se pretende su instalación resultaría superior a los dos metros. Aduce que existen diversas edificaciones en el municipio con unas características análogas a la suya a las cuales sí se les ha permitido tener aquello que a ella se le niega. Q22/1035.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por la voluntad de proceder a un cierre de una parcela entre la propiedad privada y la pública y la imposibilidad de determinar los lindes por existir deficiencias catastrales. Expone que, en cumplimiento del requisito exigido para la concesión de la licencia, facilitó al Ayuntamiento de Cáteda las coordenadas UTM referidas al catastro, pero que estas coordenadas fueron rechazadas, argumentando el ayuntamiento que, a causa de las deficiencias catastrales, las coordenadas enunciadas suponían la invasión de viales públicos. Q22/1334.
  - Queja investigada en tramitación.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no exige a su vecina que retire la jardinera que ha vuelto a colocar sobrevolando su terraza de manera artesanal. Expone que genera basura por los pétalos que caen y que supone un riesgo para su seguridad. Q22/55.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Juslapeña-Txulapain no le especifica las actuaciones que tiene que llevar a cabo para la legalización de las condiciones de un terreno de su propiedad. Solicita que se concreten las mismas y que, una vez realizadas las obras pertinentes, acuda al



terreno una persona autorizada para certificar la legalización del terreno y cesar así la imposición de multas. Q22/97.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque su vecino de la planta baja ha colgado dos aparatos de aire acondicionado a cinco centímetros de su ventanal, sin autorización de la comunidad. Indica que ha hablado con el Juez de Paz y con la empresa aseguradora, pero los aparatos continúan colocados y se niega a retirarlos. Q22/132.
- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aibar/Oibar no resuelve su solicitud de declaración de ruina de una vivienda y tampoco se ha producido visita del arquitecto municipal, pese a haber transcurrido seis meses desde dicha solicitud. Q22/137.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo no actúa ante un edificio en estado ruinoso, por desconocer la titularidad de la vivienda. Expone que la casa presenta un aspecto verdaderamente peligroso, incluso las tejas caen a la vía pública, por lo que solicita que con urgencia se adopten medidas. Q22/146.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) no paraliza las obras de derribo de un muro perimetral que está llevando a cabo su vecino, las cuales están ocasionando la aparición de grietas en su vivienda que ponen en riesgo su seguridad. Además, tampoco le responde a una instancia presentada en la que solicitaba una cita presencial con personal de Urbanismo para recibir información sobre el asunto. Q22/306.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella se demora en ejecutar adecuadamente las obras de un edificio en estado ruinoso. Expone que ya procedió a su derribo parcial, pero que no se realizó correctamente, y que el inmueble continúa poniendo en riesgo la integridad de los vecinos y vecinas. Ante esta situación, el ayuntamiento se comprometió a subsanar los defectos de la obra llevada a cabo, pero a día de hoy sigue sin actuar. Q22/321.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Galar les deniega la solicitud de cerramiento de un terreno de su propiedad, al considerar que la intención de la familia es hacer una huerta de recreo. Alegan que el motivo de la solicitud es el temor a que sus sobrinos se caigan al río y salgan a la vía, o que las personas que caminan por el paseo fluvial accedan para robarles el cultivo. Añaden que el ayuntamiento también les ha denegado el cambio de clasificación de dicho terreno de secano a regadío y que les ha impuesto una sanción por colocar un invernadero y plantar árboles. Q22/650.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla concede autorizaciones para la construcción ilegal en parcelas rústicas del término municipal de la localidad, pero deniega, a su vez, otras solicitudes que sí son legales. Q22/932.
  - Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos le ha incoado un expediente de disciplina urbanística por la construcción de una caseta en suelo no urbanizable de especial protección. Critica que el departamento, para calificar el terreno como de especial protección y considerar por ende no prescrita la acción de restauración, se ha basado en un mapa que se encuentra en revisión y que no ha sido publicado en el Boletín Oficial, por lo que carecería de eficacia jurídica. Q22/972.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no les proporciona información suficiente sobre la construcción y legalización de unos porches en sus viviendas. Además, les ha exigido la elaboración de un estudio de detalle, siendo éste posteriormente innecesario. Q22/989.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no actúa ante las molestias que continúa soportando generadas por el uso de una chimenea próxima a su domicilio situada en una caseta que se encuentra fuera de ordenación, ni tampoco adopta medidas para controlar la colonia felina de la localidad. Q22/1038.
- Asunto ya tratado anteriormente – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Miranda de Arga ha declarado en ruinas una nave de su propiedad y ha instado su demolición. Expone que la nave sufrió una serie de daños a consecuencia de dos golpes sufridos pero que, posteriormente, fueron reparados. Añade que el informe del arquitecto municipal en el que se funda la declaración de ruina es incompleto y que se encuentra desactualizado por no tener en cuenta las reparaciones efectuadas con carácter más reciente. Q22/1120.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Uztárroz/Uztarroze le pide, tanto para arreglar el tejado y la pared de un edificio del que es propietario, como para abrir una puerta en el mismo, un permiso de la Confederación Hidrográfica del Ebro, la cual ya ha expresado que no tiene inconvenientes en que se acceda a su petición. Añade que, sin embargo, el ayuntamiento lleva casi un año sin dar la autorización. Q22/1192.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un concejo formula una queja porque el Ayuntamiento de Améscoa Baja no incoa un expediente de recuperación de unos terrenos recalificados que se tenían que haber cedido con ocasión de la ejecución de una urbanización. Q22/1276.
  - Queja investigada en tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no le contesta a varias instancias presentadas en las que solicita que actúe ante el propietario de la parcela colindante, cuyos árboles están dañando su finca. Considera que está vulnerando la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. Q22/1298.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no adopta medidas ante los daños que está sufriendo su vivienda, como consecuencia de las filtraciones de agua que descienden de la parcela municipal colindante. Q22/1319.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**D) Información urbanística:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Vidángoz-Bidankoze no le facilita la documentación solicitada relativa a la compraventa de un terreno. Solicitaba una copia del documento de compraventa y del justificante de pago. Q22/138.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza no le contesta a varias instancias presentadas ni le facilita la información que ha solicitado en relación con la licencia de obras otorgada a la vivienda aledaña, con los vertidos depositados por el propietario colindante, con el impedimento del acceso rodado a su finca y con la eliminación de la acequia. Q22/381.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka le ha incoado un procedimiento sancionador por la construcción de una terraza sin la preceptiva licencia urbanística. Defiende que la obra no afecta a la estructura del edificio y considera que debe ser legalizada. Añade que el ayuntamiento le está imponiendo multas coercitivas hasta que proceda a la demolición de la instalación, sin atender sus peticiones. Q22/426.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas no le facilita las licencias de obra otorgadas a su vecino para consultarlas, al considerar que no puede intervenir por tratarse de problemas vecinales. Q22/1110.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no logra contactar con el Ayuntamiento de Olóriz/Oloritz para realizar una solicitud de información urbanística de una parcela. Señala que, en su defecto, dirigió un correo electrónico a la Agrupación de Servicios Valdorba, del que no ha recibido respuesta. Q22/1191.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan se ha demorado en responderle a su solicitud de copia de una licencia de obras concedida más tiempo del plazo legalmente establecido. Además, se muestra disconforme con la contestación porque, lejos de facilitarle la copia, le otorga un plazo para concretar la solicitud. Q22/1200.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no vela por el cumplimiento de la legalidad urbanística, llevando a cabo las actuaciones pertinentes para que se paralicen las obras de cubrición de una terraza realizadas por una vecina y se repare el orden urbanístico vulnerado. Q22/1201.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Goñi no actúa ante el estado ruinoso de una vivienda contigua a la suya, ni ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra en ese sentido. Añade que el Departamento de Cohesión Territorial tampoco ejecuta subsidiariamente dicha resolución. Q22/1268.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Muruzábal no le facilita la información solicitada en relación con los límites de una parcela de su propiedad. Expone que, al solicitar la licencia para vallar el terreno, comprobó que la superficie catastral de la parcela es diferente de la que se indicó en el momento de celebración de la compraventa. Añade que la discrepancia existente entre la escritura y el catastro deriva del hecho de que parte del terreno es de dominio público, pero el ayuntamiento no esclarece sus dudas. Q22/1272.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

### **3.2.34. Vivienda.**

#### **A) Derecho de acceso a una vivienda:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda digna. Expone que es madre de una menor, que reúne la condición de familia monoparental y que ha sido avisada de la próxima rescisión de su contrato por la propietaria de la vivienda que tiene alquilada. Atraviesa dificultades de acceso tanto a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, como a las ayudas al alquiler existentes. Q22/67.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Un ciudadano formula una queja porque necesita urgentemente que se le conceda una vivienda para él y su familia. Expone que se encuentran residiendo en viviendas diferentes, ya que no han podido encontrar un hogar conjunto. Está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, ha buscado vivienda en el mercado libre y ha solicitado la concesión de viviendas de emergencia, sin resultados. Q22/100.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le adjudica a ella, a su pareja y a su hija menor una vivienda, a pesar de estar próximo a finalizar el alojamiento temporal que se les ha facilitado. Q22/126.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no le adjudican una vivienda. Expone que está inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, pero sabe que el constituir una unidad familiar de un miembro le otorga menor puntuación. Indica que también su edad supone un impedimento, encontrando dificultades hasta en el mercado privado. Q22/188.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no le conceden a ella, a su pareja y a sus dos hijos menores de edad una vivienda protegida en régimen de alquiler con un precio de renta acorde a su capacidad económica, ante el inminente desahucio de la vivienda en la que residen. Q22/192.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por la necesidad de acceder a una vivienda. Expone que reside junto a su mujer en un piso cuya propietaria les ha avisado que deben abandonar. Sus únicos ingresos provienen de la pensión que percibe, por cuanto su mujer, de 72 años de edad, no tiene derecho a ninguna ayuda. Además, ambos tienen reconocido un grado de discapacidad. Manifiesta que las inmobiliarias piden mucho dinero y dos meses de fianza para poder arrendar un piso y que, a pesar de llevar varios años inscritos en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, no se les ha adjudicado ninguna vivienda. Q22/217.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque tiene que abandonar la habitación en la que reside junto a su mujer y dos hijos menores y no tiene ninguna alternativa habitacional. Indica que sus únicos ingresos provienen de la prestación de renta garantizada, por lo que experimenta numerosas dificultades para encontrar una nueva vivienda que poder sufragar. Manifiesta haber acudido a todos los itinerarios públicos habilitados en materia de vivienda sin éxito. Q22/218.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no le conceden una vivienda a un precio asequible en la Comarca de Pamplona. Manifiesta que se le ha ofrecido una vivienda protegida en Tudela, pero que no ha atendido la oferta porque la distancia le impediría compatibilizar con las actividades que desarrollan sus dos hijas en Barañáin/Barañain, donde residen con su padre los días que no lo hacen con ella. Q22/239.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda acorde a sus necesidades de familia numerosa. Manifiesta que vive en una habitación con toda su familia, formada por cinco miembros. Añade que esta situación repercute negativamente en todos, pero que sus ingresos le impiden acceder a una vivienda en el mercado libre y no se le ofrece una alternativa habitacional. Q22/265.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de acceder a una vivienda. Expone que reside junto a su mujer y su hijo en un piso cuya propietaria les avisó que debían abandonar próximamente. Sus únicos ingresos ascienden a 420 euros mensuales, cantidad con la que no puede hacer frente al pago del arrendamiento de una vivienda particular. A pesar de llevar varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda, no se les ha adjudicado ninguna vivienda. Q22/341.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda digna ni le presta ayuda para pagar un alquiler y salir de la situación de exclusión social. Expone que tiene discapacidad y que vive con sus cuatro hijos, dos de ellos menores de edad, en un edificio propiedad de Nasuvinsa que va a ser reformado. Manifiesta que se está reubicando al resto de personas menos a su familia, a pesar de haber regularizado su solicitud de vivienda. Q22/375.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concede una vivienda ante su inminente desahucio de una vivienda municipal. Expone que tiene dos hijas menores de edad y una discapacidad reconocida, y que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, pero no se le ofrece ninguna alternativa habitacional. Q22/388.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda protegida para ella y sus tres hijos, pese al próximo desahucio al que deberán enfrentarse y a la protección que necesita frente a su expareja, quien tiene vigente una orden de alejamiento. Q22/423.
- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda acorde a sus necesidades de familia numerosa. Expone que reside desde hace siete años en una vivienda de Burlada/Burlata cuyo dueño le ha comunicado que debe abandonar. Indica que vive con su hija de cuatro años, de quien ostenta la custodia compartida, y que está en proceso de acogida de un menor tutelado. Manifiesta que la situación se está agravando porque no encuentra otra vivienda

a un precio asequible en el mercado privado y no le es adjudicada una vivienda protegida. Q22/441.

- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque no se le concede una vivienda. Expone que reside en casa de un amigo donde duerme en una colchoneta en el salón. Añade que padece diversos problemas de salud y que sufre fuertes dolores, habiéndole sido recientemente reconocido un grado de discapacidad. Señala que ha tratado de buscar una vivienda alternativa pero que le ha resultado imposible dado que carece de ingreso alguno. Q22/743.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque los precios de los alquileres son inasumibles para una persona sola, máxime cuando hay que añadir gastos de suministros. Indica que quien vive de alquiler es porque no puede asumir una hipoteca, pero resulta que se paga menos de hipoteca que de alquiler. Q22/762.
  - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le conceden una solución ante su situación de emergencia habitacional. Expone que reside junto a sus tres hijos menores de edad en un piso en régimen de alquiler cuyos propietarios le están instando a que abandone, habiendo un proceso judicial abierto por esta cuestión, ya que desde hace más de un año que no tiene contrato de alquiler. Manifiesta que ha acudido a todos los itinerarios públicos habilitados en materia de vivienda, sin éxito. Q22/801.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a la desafección sobrevenida de la vivienda en la que reside al régimen de protección, a su falta de reubicación a otra vivienda y a la falta de renovación del contrato de alquiler por la empresa promotora, ni el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, ni el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, le ofrecen ninguna alternativa habitacional. Q22/852.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque no consiguen un hogar para residir con sus dos hijos. Exponen que actualmente están hospedándose en domicilios de familiares, pero que el hacinamiento está ocasionando situaciones de conflictividad. Indican que la falta de empadronamiento les impide acceder a recursos y ayudas. Solicitan que el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, les ayude con su problema habitacional. Q22/892.
  - Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana presenta una queja porque necesita una vivienda en la que residir con su hija, dado que deben abandonar la habitación que tiene alquilada de forma inminente. Hizo una solicitud al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para que se le concediera una vivienda, pero se le indicó que no podían ofrecerle una solución. Q22/1079.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja por la próxima construcción de viviendas protegidas en Erripagaña en una parcela destinada a la construcción de viviendas libres. Pone en cuestión el procedimiento del Ayuntamiento de Burlada/Burlata y del Gobierno de Navarra para llevar a efecto tal cambio, por no haber dado publicidad a dicha modificación y por no haber otorgado a los vecinos y vecinas la posibilidad de formular alegaciones. Q22/1106.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque, siendo una familia refugiada con cuatro niños, tras el transcurso del plazo de dos años correspondiente al programa de protección, no pueden acceder a una vivienda digna. Indica que la alternativa que

se les ofrece de compartir el chalet de Caparroso con otras familias, no satisface las necesidades básicas de la unidad familiar, y no han podido obtener una vivienda por otras vías. Considera que no se han cumplido los objetivos de integración social del programa en que han participado. Q22/1138.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general.
- Un ciudadano interpone una queja porque necesita acceder a una vivienda. Expone que lleva desde el año pasado encadenando trabajos temporales, por lo que, debido a sus bajos e inestables ingresos, tiene dificultades para hacer frente a los gastos de vivienda. Ha tratado de encontrar otra alternativa habitacional que se ajuste a sus ingresos, pero ha sido imposible. Q22/1146.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja por la necesidad de su padre de 85 años de acceder a una vivienda y a otras ayudas sociales. Expone que reside en régimen de arrendamiento, junto con una de sus hijas y su nieto, en una vivienda cuyo propietario quiere vender. Indica que ha intentado buscar una alternativa habitacional, sin éxito, y que la Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien le ha denegado toda asistencia. Q22/1180.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana interpone una queja porque, finalizado el contrato de arrendamiento y extinguido el régimen de protección de su vivienda, y no teniendo el propietario actual del inmueble voluntad de renovarlo, ella y su familia necesitan acceder a una vivienda pública o protegida, pues carecen de recursos económicos suficientes para adquirir la vivienda en la que actualmente residen o para acceder a una vivienda de alquiler en el mercado. Expone que ha acudido a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña, donde no se le ha ofrecido una solución. Q22/1206.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda pública, por cuanto la que reside en la actualidad carece de ascensor y tiene problemas de humedades, circunstancias que agravan los problemas de salud que padecen ella y su hija. Expone que lleva años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña tampoco les adjudica una. Q22/1216.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Un ciudadano presenta una queja por la necesidad de acceder a vivienda. Expone que él y su mujer están viviendo en una habitación separados de sus tres hijos por falta de espacio, teniéndoles que abonar periódicamente el dinero suficiente para que éstos puedan sobrevivir. Indica que está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que se ha puesto en contacto con los servicios sociales de Pamplona/Iruña en varias ocasiones, pero que no se le ha prestado la ayuda necesaria. Q22/1220.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular (pendiente de respuesta del Ayuntamiento).
- Una ciudadana interpone una queja por la necesidad de acceder a una vivienda. Expone que es víctima de violencia de género y que tiene tres hijos con quienes reside en una chabola. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa y que no puede optar a las viviendas de emergencia de Pamplona/Iruña por no cumplir con el requisito de empadronamiento. Q22/1260.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra va a subastar la vivienda en la que, junto a su familia, viene residiendo desde el año 2011. Manifiesta que, a raíz del fallecimiento de la propietaria del inmueble, la Hacienda Foral lo embargó y, a partir de ese momento, ha venido pagando

periódicamente el alquiler acordado con ésta. Añade que la falta de recursos para acceder a una vivienda privada y la falta de acceso a una pública, supondrá que se queden sin lugar donde vivir. Q22/1283.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda para ella y sus tres hijos pequeños, dado que recientemente la propietaria de la habitación en la que residen les notificó que tienen que abandonarla al no haber podido pagar el alquiler. Indica que, debido a su situación administrativa, no puede inscribirse en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, ni solicitar viviendas de emergencia al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain. Están en una situación muy vulnerable y les urge una solución. Q22/1359.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque tiene la necesidad de acceder a una vivienda, dado que el propietario del piso en el que reside le ha dado un plazo de tres meses para abandonarlo. Expone que es madre soltera de cuatro hijos menores y no puede asumir el coste de un alquiler privado. Se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa a la espera de adjudicación. Q22/1386.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**B) Ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado una subvención para la rehabilitación de una vivienda, por no haber comunicado el fallecimiento del promotor durante la tramitación del expediente. Defiende que no notificó esta circunstancia a la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios de la Comarca de Tafalla por desconocimiento, que ha seguido todas las pautas marcadas desde dicha oficina, que han cumplido los plazos de presentación de la documentación y que los trámites se realizaron mientras el solicitante se encontraba vivo. Q22/156.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha comunicado la extinción de la ayuda al alquiler del programa David por ocultamiento de datos, al no haber comunicado que estaba casado. Defiende que tanto la administración como su trabajadora social ya tenían conocimiento de su situación, por lo que en ningún momento ha sido su intención ocultar esta información. Q22/187.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en exceso en dictar resolución de calificación provisional de rehabilitación protegida, necesaria para la ejecución de unas obras en su vivienda para las que ya tiene la licencia concedida. Q22/262.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le abona varias mensualidades de la ayuda al alquiler Emanzipa. Expone que a través de conversaciones telefónicas se le indica que toda la documentación está correcta, pero se le deniega a pesar de haber aportado lo mismo que el mes pasado cuando le fue abonada. Q22/315.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja por el trato recibido por parte del personal de la oficina de Nasuvinsa de Pamplona/Iruña. Expone que la persona que le ha

atendido ha utilizado un lenguaje ofensivo y le ha obligado a abandonar el programa de vivienda en el que estaba inscrito. Q22/346.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le reconoce y abona dos mensualidades de la ayuda al alquiler Emanzipa, al presentar los recibos defectos formales. En concreto, porque en el primero de ellos no figura la dirección del domicilio en el concepto de transferencia, (aunque sí figura en los “Datos del ordenante”) y, porque en el segundo de ellos, en el concepto de transferencia se dice “alquile febrero” cuando debería decir marzo (información que también figura en el encabezamiento del recibo bancario). Añade que cumple con todos los requisitos para percibir la ayuda, por lo que un error de este tipo no debe impedir su cobro. Q22/349.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha embargado la ayuda al arrendamiento del programa DAVID que tiene concedida. Considera que tal actuación es contraria a la normativa y jurisprudencia aplicables al caso por tratarse de una ayuda inembargable. Q22/369.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en resolver las solicitudes de subvención para la rehabilitación de viviendas. Solicita que se agilice el expediente de su hijo. Q22/798.
- Queja no admitida por no presentarse por la persona interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la ayuda DAVID por superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente. Expone que es



madre de una menor y que sin esta ayuda no puede hacer frente al alquiler de su vivienda. Q22/904.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque, con la incorporación de su mujer al mercado laboral, se verán obligados a abonar la cantidad máxima del alquiler de la vivienda protegida en la que residen. Es un importe extremadamente elevado que no les permitiría ahorrar ni alcanzar una vida digna. Indica que quieren trabajar, pero que ello derivaría en una peor situación. Q22/1065.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado a su madre una ayuda solicitada para la rehabilitación del tejado, por la falta de comunicación del fallecimiento del promotor del expediente (su padre) en un plazo determinado en la norma. Indica también que el departamento no ha cumplido los plazos durante la tramitación del expediente y la sucesión de resoluciones que han tenido lugar. Q22/1258.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos le ha denegado la ayuda Emanzipa, al no considerar a su hijo como segundo miembro de la unidad familiar y tener ingresos superiores a 20.000 euros. Además, el arrendador de la vivienda donde reside pretende aumentar el importe del alquiler por encima de los 675 euros, por lo que se superaría el límite establecido en el precio del alquiler para percibir la ayuda. Hace referencia a los problemas que está experimentando para acceder a una vivienda protegida. Q22/1299.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.

**C) Censo de solicitantes de vivienda protegida y adjudicación de viviendas:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la inscripción de su hermano, de quien ostenta la tutela, en el censo de solicitantes

de vivienda protegida, al no haber acreditado el cumplimiento de los requisitos de acceso a una vivienda protegida por parte de ambos. Q22/125.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha excluido del censo de solicitantes de vivienda protegida por acceder a la aplicación del censo para modificar las localidades y, en consecuencia, se encuentra impedido para solicitar la ayuda al alquiler del programa David. Desconocía que determinadas modificaciones debían realizarse de forma presencial. Aun así, indica que ha intentado concertar una cita resultándole imposible. Q22/167.
- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos se demora en adjudicarle una vivienda protegida. Expone que reside en un piso alquilado junto a su mujer y sus tres hijos menores de edad, y que han sido requeridos por el propietario para que lo abandonen en fechas próximas. Señala que han intentado buscar una vivienda alternativa, pero que, a pesar de llevar varios años inscritos en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, no se les adjudica ninguna vivienda protegida. Q22/174.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos se demora en adjudicarle una vivienda protegida. Expone que reside junto con su mujer y su hijo de diez años en una vivienda cuyo propietario no les garantiza un alquiler a corto plazo y que llevan inscritos en el Censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace varios años, con la finalidad de poder acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible. Q22/175.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda que se adapte a sus necesidades familiares. Expone que tiene cuatro hijos, que ya son mayores, y que su actual vivienda cuenta únicamente con tres habitaciones. Q22/214.
- Queja investigada – Asunto ya tratado con [Resolución emitida](#).
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de obtener cita presencial en las oficinas de NASUVINSA para la realización de trámites relacionados con el Censo de solicitantes de vivienda protegida y por los errores del portal telemático. Q22/225.
- Queja investigada – Asunto ya tratado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda adecuada a las necesidades de su familia. Expone que reside junto a su marido y sus dos hijos menores de edad en un piso de apenas cincuenta metros cuadrados que solo tiene una habitación, donde duermen todos los miembros de la unidad familiar. Además, indica que, debido a la poca ventilación del inmueble, se producen humedades. Q22/308.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no dota de una mayor transparencia a los procesos de adjudicación de viviendas protegidas. Critica que, con la información que se publica, le resulta imposible comprobar si las personas adjudicatarias tienen más puntuación que ella. Q22/819.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos ha considerado que renunciaron a la adjudicación de una vivienda al no haber acudido a la firma del

contrato. Exponen que la citación para la firma se les notificó en una dirección antigua, por lo que consideran desproporcionada la consecuencia de dicho error. Q22/847.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha anulado la adjudicación de una vivienda protegida pese a haber formalizado el contrato de arrendamiento y firmado la fianza, al constatar que uno de los titulares del contrato es mayor de 35 años. Indica que la situación le deja en una posición de absoluta desprotección, pues se encuentra en proceso de abandono de su actual vivienda y no tiene ninguna alternativa habitacional ni recursos económicos suficientes. Q22/1227.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha anulado la adjudicación de una vivienda protegida pese a haber formalizado el contrato de arrendamiento y firmado la fianza, al constatar que no era la titular del contrato de arrendamiento del inmueble del cual fue desahuciada. Indica que la situación le deja en una posición de absoluta desprotección, pues se encuentra en proceso de abandono de su actual vivienda y no tiene ninguna alternativa habitacional ni recursos económicos suficientes. Q22/1257.

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

#### **D) Arrendamientos:**

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noain considera en situación de vulnerabilidad a los inquilinos de una vivienda de su propiedad que dejaron de pagar el alquiler hace dos años y, en consecuencia, no puede recuperar su vivienda. Tiene dudas de que realmente sean personas en esta situación y pide que se les conceda una vivienda social. Q22/223.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada – Reabierta – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte le ha comunicado su deber de abandonar la vivienda municipal en la que reside en alquiler, sin darle la opción de prorrogar el contrato. Expone que tiene reconocido un grado de discapacidad y dificultades de movilidad que le limitan hacer una mudanza. Indica que se encuentra en situación de vulnerabilidad y que se le ha denegado su participación en la nueva convocatoria de vivienda municipal. Q22/728.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja por la ocupación de un apartamento de su mujer sito en Salou. Considera que se debería tramitar un cambio legislativo para poder expulsar a las personas por la vía rápida. Manifiesta que la falta de actuación no puede fundarse en la inviolabilidad del domicilio, pues no puede considerarse domicilio un lugar al que se ha entrado sin título jurídico. Q22/885.
  - Queja remitida al Sindic de Greuges de Catalunya.
- Un ciudadano interpone una queja porque el propietario mayoritario del edificio en que reside se niega a aprobar su propuesta de cerramiento de balcón. Indica que sufre vértigo, problema que se ha visto acentuado al nacer su hijo, y que no sabe dónde acudir. Q22/1059.
  - Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).

**E) Cédula de habitabilidad:**

- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita la intervención del Ayuntamiento de Añorbe ante la necesidad de ejecutar obras en el tejado de su vivienda, el cual pertenece a la comunidad de propietarios. Expone que se encuentra en muy malas condiciones y que en varias ocasiones se han desprendido tejas, lo que supone un peligro para todos los vecinos y vecinas, pero

que, sin embargo, la comunidad no actúa. Añade que, además, debido al estado del tejado, se le deniega la renovación de la cédula de habitabilidad. Q22/39.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en resolver un recurso interpuesto frente a la cédula de habitabilidad concedida, por haberse modificado sustancialmente las condiciones respecto de la cédula anterior. Q22/184.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

#### **F) Desperfectos y convivencia en viviendas protegidas:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta medidas ante las inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de la vivienda que le ha sido adjudicada. Señala que, en tales condiciones, la mudanza de su anterior vivienda no era apropiada, máxime en unas fechas como las del inicio del año, por el frío y por la dificultad, al tratarse de días festivos, para dar de alta los suministros. Manifiesta una serie de defectos: un trozo de techo caído y apoyado encima de una mesa, falta de supervisión y limpieza, deficiencias en la pintura de paredes, etcétera. Q22/43.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta medidas ante las condiciones de inhabilitación de la vivienda de protección oficial en la que reside. Alude a la falta de calefacción, a un olor insoportable en los baños, a fugas en la ducha y al mal funcionamiento de la cerradura. Q22/46.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta medidas ante las humedades que presenta la vivienda de protección oficial en la que reside desde

hace tres años. Enumera los problemas que les acarrearán dichas humedades y solicita una vivienda nueva. Q22/68.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no acepta su petición de cambiar a su familia de vivienda protegida, petición que responde a un conflicto que tuvo lugar con unas personas residentes en la zona que está afectando especialmente a sus hijos menores de edad. Quiere evitar que se materialicen las amenazas que vienen recibiendo últimamente. Q22/165.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha entregado una vivienda que no cumple las condiciones básicas de habitabilidad y de higiene, y que presenta desperfectos respecto de los cuales ha planteado diversas incidencias, pero que no se procede a su reparación. Q22/345.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña incumple sus obligaciones de mantenimiento, reparación, y limpieza de un bloque de viviendas de San Jorge del que dicho ayuntamiento es propietario-arrendador. Exponen que esta dejación de funciones está generando entre el vecindario un creciente malestar que deteriora la convivencia y las relaciones entre vecinos y vecinas, provocando en algunos de ellos actitudes de maltrato de los servicios generales que ponen en peligro las condiciones básicas de salubridad de las personas residentes. Q22/359.
  - Queja investigada – Solucionada – Reabierto – Resolución emitida en 2023 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos no actúa frente a las molestias que originan diariamente los inquilinos de una vivienda propiedad de Nasuvinsa. Q22/1023.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

## **CAPITULO IV. QUEJAS POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.**

Los Objetivos de desarrollo sostenible son 17 objetivos globales diseñados para ser el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos y todas, que fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (AG-ONU) y están incluidos en la Agenda 2030. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, la degradación ambiental o la justicia, entre otros.

En este capítulo, tras el análisis del contenido de las 1.426 quejas recibidas y tramitadas durante el año 2022, se recoge una clasificación de éstas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

Como se menciona en el inicio de este informe, 238 quejas se presentaron con igual pretensión: la huelga en el primer ciclo de educación infantil, por lo que en el cómputo del ODS 4 se han considerado como una única queja.

La clasificación resultante es la siguiente:

<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>		<b>Número de quejas</b>
<b>ODS 1</b>	Fin de la pobreza	60
<b>ODS 2</b>	Hambre cero	9
<b>ODS 3</b>	Salud y bienestar	144
<b>ODS 4</b>	Educación de calidad	116
<b>ODS 5</b>	Igualdad de género	15
<b>ODS 6</b>	Agua limpia y saneamiento	12
<b>ODS 7</b>	Energía asequible y no contaminante	21
<b>ODS 8</b>	Trabajo decente y crecimiento económico	217
<b>ODS 9</b>	Industria, innovación e infraestructura	11
<b>ODS 10</b>	Reducción de las desigualdades	146
<b>ODS 11</b>	Ciudades y comunidades sostenibles	280
<b>ODS 12</b>	Producción y consumo responsables	15
<b>ODS 13</b>	Acción por el clima	0
<b>ODS 14</b>	Vida submarina	0
<b>ODS 15</b>	Vida de ecosistemas terrestres	18
<b>ODS 16</b>	Paz, justicia e instituciones sólidas	125
<b>ODS 17</b>	Alianzas para lograr los objetivos	0



Como puede observarse, por la especialidad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13, 14 y 17, ninguna queja guarda relación con éstos. Por lo tanto, se han debido considerar 135 metas de las 169 que componen la Agenda 2030.

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de quejas sería la siguiente:

<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>		<b>Número de quejas</b>	<b>%</b>
<b>ODS 11</b>	Ciudades y comunidades sostenibles	280	23,55%
<b>ODS 8</b>	Trabajo decente y crecimiento económico	217	18,25%
<b>ODS 10</b>	Reducción de las desigualdades	146	12,28%
<b>ODS 3</b>	Salud y bienestar	144	12,11%
<b>ODS 16</b>	Paz, justicia e instituciones sólidas	125	10,51%
<b>ODS 4</b>	Educación de calidad	116	9,76%
<b>ODS 1</b>	Fin de la pobreza	60	5,05%
<b>ODS 7</b>	Energía asequible y no contaminante	21	1,77%
<b>ODS 15</b>	Vida de ecosistemas terrestres	18	1,51%
<b>ODS 5</b>	Igualdad de género	15	1,26%
<b>ODS 12</b>	Producción y consumo responsables	15	1,26%
<b>ODS 6</b>	Agua limpia y saneamiento	12	1,01%
<b>ODS 9</b>	Industria, innovación e infraestructura	11	0,93%
<b>ODS 2</b>	Hambre cero	9	0,76%
<b>ODS 13</b>	Acción por el clima	0	0,00%
<b>ODS 14</b>	Vida submarina	0	0,00%
<b>ODS 17</b>	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,00%
			100,00%

## CAPITULO V. QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de las quejas por materias, distinguiendo si quien promueve la queja son hombres o mujeres.

Estos datos no son por sí mismos concluyentes, pero podrían permitir que, en informes sucesivos, se comprobase si determinadas materias presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%
Educación	650	26,4%	1.815	73,6%	2.465	57,1%
Medio ambiente	200	47,1%	225	52,9%	425	9,8%
Función pública	56	32,0%	119	68,0%	175	4,1%
Transporte público	65	50,8%	63	49,2%	128	3,0%
Bienestar social	35	32,4%	73	67,6%	108	2,5%
Sanidad	38	35,8%	68	64,2%	106	2,5%
Acceso a un empleo público	39	37,9%	64	62,1%	103	2,4%
Seguridad social	29	30,9%	65	69,1%	94	2,2%
Vivienda	32	41,0%	46	59,0%	78	1,8%
Covid-19	26	37,1%	44	62,9%	70	1,6%
Hacienda	36	51,4%	34	48,6%	70	1,6%
Cultura	27	41,5%	38	58,5%	65	1,5%
Tráfico	32	52,5%	29	47,5%	61	1,4%
Seguridad ciudadana	27	47,4%	30	52,6%	57	1,3%
Urbanismo	23	59,0%	16	41,0%	39	0,9%
Justicia	11	35,5%	20	64,5%	31	0,7%
Extranjería	20	66,7%	10	33,3%	30	0,7%
Euskera	20	69,0%	9	31,0%	29	0,7%
Consumo	13	56,5%	10	43,5%	23	0,5%
Obras públicas	13	59,1%	9	40,9%	22	0,5%
Servicios públicos	11	50,0%	11	50,0%	22	0,5%
Trabajo	7	41,2%	10	58,8%	17	0,4%
Protección de datos personales	9	56,3%	7	43,8%	16	0,4%
Funcionamiento de las entidades locales	10	83,3%	2	16,7%	12	0,3%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	2	16,7%	10	83,3%	12	0,3%
Deporte	6	54,5%	5	45,5%	11	0,3%

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Agricultura	9	90,0%	1	10,0%	10	0,2%
Transparencia y participación ciudadana	6	60,0%	4	40,0%	10	0,2%
Administración electrónica	4	44,4%	5	55,6%	9	0,2%
Bienes de las Administraciones públicas	7	87,5%	1	12,5%	8	0,2%
Energía	5	71,4%	2	28,6%	7	0,2%
Turismo	0	0,0%	2	100,0%	2	0,0%
Contratos públicos	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
Industria	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.470</b>	<b>34,1%</b>	<b>2.847</b>	<b>65,9%</b>	<b>4.317</b>	<b>100,0%</b>

El cuadro permite comprobar que, en varias materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

Así, por ejemplo, se comprueba que, en determinadas materias, muchas de ellas “sociales”, la mujer es quien promueve más quejas que los hombres. Es el caso de: educación (73 %), seguridad social (69%), función pública (68%), bienestar social (67%) o sanidad (64,2%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas: agricultura (90%), bienes de las Administraciones públicas (87%), funcionamiento de entidades locales (83%), energía (71%) o euskera (69%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%: medio ambiente (52 % mujeres, 47% hombres), servicios públicos (50% mujeres y 50% hombres), hacienda (49% mujeres, 51 % hombres), tráfico (47% mujeres y 52% hombres).

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud.

## **CAPÍTULO VI. ACTUACIONES DE OFICIO.**

### **6.1. DATOS GENERALES.**

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

Durante el año 2022, se iniciaron 17 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 19 actuaciones de oficio, puesto que dos iniciadas en 2021 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2021.

En 12 actuaciones de oficio de las gestionadas se formularon resoluciones, con once recomendaciones, dos recordatorios de deberes legales y cuatro sugerencias.

De estas 12 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron siete, no aceptaron tres y dos se encuentran pendiente de respuesta a la fecha de cierre de la redacción de este capítulo. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 70% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En tres actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- En dos actuaciones, a la vista de la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En una ocasión, la actuación consistió en una remisión de un documento elaborado por la defensoría de Ucrania al Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales, y Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

- En otro caso, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.

Las actuaciones de oficio presentadas en 2022 tuvieron por objeto las siguientes materias, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Educación:** 2 (educación on-line de niños ucranianos y lista de espera para acceder a grados de Medicina y Enfermería en la UPNA).
- **Medio ambiente:** 2 (ruido excesivo en casco antiguo de Tudela y plan antincendios Monte San Cristóbal/Ezcaba).
- **Seguridad ciudadana:** 2 (falta de patrullas de Policía Municipal y carencia de sistema de alarmas presa Urdalur).
- **Administración electrónica:** 1 (vía telemática para ayudas a personas con bajos ingresos).
- **Bienestar social:** 1 (exclusión de menores del COA Marcilla por edad).
- **COVID-19:** 1 (requisitos para acceder al Certificado de recuperación COVID).
- **Extranjería:** 1 (retraso en abono de ayudas para familias de acogida de personas ucranianas).
- **Industria:** 1 (agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas).
- **Obras públicas:** 1 (obras de ampliación en Hospital García Orcoyen de Estella/Lizarra).
- **Sanidad:** 1 (información que se facilita a pacientes en listas de espera).
- **Seguridad social:** 1 (falta de atención presencial en seguridad social).
- **Servicios públicos:** 1 (deficiente estado de la Estación de Tafalla).
- **Tráfico:** 1 (multas de tráfico sin identificación de conducción).
- **Vivienda:** 1 (dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa).

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

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
----------------	---------------	------------------------------------	------------------

**Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2021**

Medio ambiente	Inclusión de la balsa de Zolina/Ezkoriz en el inventario de humedales de la Comunidad Foral.	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.	Sugerencia aceptada.
Seguridad ciudadana	Atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona /Iruña.	Departamentos de Salud y de Políticas Migratorias y Justicia.	Recomendación aceptada.

**Actuaciones de oficio 2022**

COVID-19	Requisitos para acceder al Certificado de recuperación COVID.	Departamento de Salud.	Sugerencia aceptada.
Vivienda	Dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa.	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.	Considerada en vías de solución.
Tráfico	Multas de tráfico sin identificación de conductor.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Recomendación y recordatorio de deberes legales, no aceptados.
Educación	Educación on-line de niños ucranianos.	Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.	Se remitieron aportaciones.
Medio ambiente	Ruido excesivo en casco antiguo de Tudela.	Ayuntamiento de Tudela.	Recomendación aceptada.
Seguridad social	Falta de atención presencial en oficinas de Seguridad Social.	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Bienestar social	Exclusión de menores del COA Marcilla por edad.	Departamento de Derechos Sociales, Departamento de Políticas Migratorias y Justicia y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Recomendaciones aceptadas.

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Seguridad ciudadana	Falta de patrullas de Policía Municipal en el Valle de Egüés/Eguesibar.	Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.	Recomendación aceptada.
Servicios públicos	Deficiente estado de la Estación de tren de Tafalla.	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y Ayuntamiento de Tafalla.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Obras Públicas	Obras de ampliación en Hospital García Orcyoen de Estella.	Departamento de Salud.	No se apreció necesidad de una resolución.
Industria	Agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas.	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Sugerencia aceptada.
Administración electrónica	Tramitación telemática para ayudas a personas con bajos ingresos.	Departamento de Economía y Hacienda.	Recomendación no aceptada.
Seguridad ciudadana	Carencia de sistema de alarmas en la presa Urdalur.	Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y Confederación Hidrográfica del Ebro.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Educación	Lista de espera para acceder a grados universitarios de Medicina y Enfermería.	Universidad Pública de Navarra y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Sugerencia emitida en 2023 pendiente de respuesta.

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Sanidad	Información que se facilita a pacientes en listas de espera.	Departamento de Salud.	Recomendación no aceptada.
Medio ambiente	Plan antincendios Monte San Cristóbal-Ezkaba.	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Recomendación pendiente de respuesta.
Extranjería	Retraso en abono de ayudas para familias de acogida de personas de Ucraniana.	Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.	Considerada en vías de solución.

## **6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2022.**

Las actuaciones llevadas a cabo en 2022 fueron las siguientes, descritas según su orden de iniciación en el tiempo:

### **6.2.1. Requisitos para acceder al Certificado de recuperación COVID.**

**Materia:** COVID-19.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

Durante las navidades de 2021/2022, esta institución recibió múltiples quejas y consultas relativas a la detección de la covid-19 mediante tests de antígenos y a la imposibilidad de los interesados de acceder en tales casos a los denominados “certificados de recuperación”.

Las personas afectadas planteaban, en resumen, lo siguiente:

- a) Se les había detectado padecer la covid-19 mediante tests de antígenos, en muchos casos en los propios centros de atención primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- b) Se les había considerado casos positivos sin práctica de pruebas PCR. Habían estado en aislamiento domiciliario durante el periodo ordenado y habían superado la



enfermedad.

c) Tras haberse recuperado e interesado por la obtención del certificado de recuperación, se les informó de la imposibilidad de atender su pretensión, ya que era requisito exigido por la normativa que la detección se hiciese mediante una prueba PCR.

En relación con este asunto, con ocasión de algunas de las quejas que ya fueron planteadas, el Departamento de Salud, informó lo siguiente:

*“El pasado 7 de junio, se aprobó el Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2021 relativo a un marco para la expedición, verificación y aceptación de certificados COVID-19 interoperables de vacunación, de prueba diagnóstica y de recuperación (certificado COVID digital de la UE) a fin de facilitar la libre circulación durante la pandemia de COVID-19.*

*El sistema de Certificado Digital COVID de la Unión Europea abarca tres tipos distintos de certificados relacionados con la COVID-19:*

- Un certificado de vacunación*
- Un certificado de prueba diagnóstica*
- Un certificado de recuperación*

*La Unión Europea solo considera para la obtención del Certificado Digital COVID UE, en el caso del certificado de recuperación, cuando la persona ha sido diagnosticada mediante una PCR positiva, y si han pasado más de 11 días y menos de 180 días desde el diagnóstico de la enfermedad con una PCR (+). Solo en este caso, está habilitada la opción de generar el certificado de recuperación. Asimismo, en su artículo 17 establece que será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro de la Unión Europea.*

*El enlace al reglamento publicado en el BOE*

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80782>

*De todas las informaciones anteriores, queda aclarado que el Certificado Digital COVID UE se emite conforme a las directrices que establece la Unión Europea por lo que la decisión no es competencia del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.*

*Por otra parte, informar que el objetivo de las pruebas diagnósticas COVID utilizadas en Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O) es que sean lo más rápidas posibles para la detección de casos y el posterior seguimiento por parte de los profesionales sanitarios. La estrategia de detección es anterior a la normativa europea de Pasaporte COVID y, en todo caso, la prioridad de SNS-O es el diagnóstico de casos, así como que se vacune la mayor parte de la población para minimizar los riesgos de la infección”.*

Según apreciaba esta institución, la problemática que suscitaban las quejas se había

visto incrementada muy significativamente, tras haber sido admitido por la Administración sanitaria, con carácter generalizado, que la detección de la covid-19 se hiciese mediante pruebas de antígenos, sin confirmación a través de pruebas PCR. De este modo, un número muy elevado de ciudadanos habían sido considerados positivos a efectos oficiales sin PCR, no pudiendo acceder, sin embargo, al certificado de recuperación a pesar de haber superado la enfermedad.

Acerca de esta problemática, y para evitar este tipo de situaciones, ya durante el año 2021, el Defensor del Pueblo de España recomendó al Ministerio de Sanidad promover con la Comisión Europea la adaptación del Reglamento (UE) 2021/953, de forma que permitiese la obtención del certificado covid de recuperación a las personas que acrediten haber superado la enfermedad por cualquiera de los medios diagnósticos válidos y aceptados por la comunidad científica. Asimismo, la citada institución estatal solicitó al Ministerio de Sanidad que coordinara con las comunidades autónomas la realización de pruebas diagnósticas PCR a todos los casos positivos mediante pruebas de antígenos, a fin de incorporar la información necesaria en el certificado covid.

El Defensor del Pueblo de Navarra, consideraba razonable y adecuado que, en tanto se mantuviese la exigencia en la normativa comunitaria, como requisito para poder acceder al certificado de recuperación, de que el diagnóstico se hiciese mediante una prueba PCR, esta fuese practicada por el Departamento de Salud si los interesados positivos en test de antígenos, practicados por tener los interesados síntomas o haber sido contactos estrechos de otros positivos confirmados, así lo solicitaran.

A criterio de esta institución, la omisión o negativa de la Administración a la práctica de pruebas PCR en tales casos podía producir resultados disfuncionales e, incluso, en determinadas circunstancias concretas, injustos, pues ciudadanos y ciudadanas a quienes la Administración sanitaria había considerado a efectos oficiales que habían padecido la enfermedad, por entenderse válida y eficaz a tal fin la prueba de antígenos, con las limitaciones consiguientes para la vida laboral y social, no podrían acceder, tras su recuperación, a la consideración oficial de esta última situación, por exigirse una prueba distinta de la admitida para la detección.

Por ello, en línea con lo apuntado, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló al Departamento de Salud la siguiente recomendación:

*“Que, en tanto se mantenga la actual configuración del certificado covid de recuperación, exigiéndose una prueba PCR para la detección de la enfermedad, la Administración sanitaria practique ésta en los casos en que los interesados considerados positivos tras*

*un test de antígenos así lo soliciten.”*

El Departamento de Salud remitió contestación en la que informaba que tras diversa modificación normativa, la Unión Europea ya admitía los test rápidos de antígenos (los que figurasen en la lista europea de test rápidos para la detección de antígenos y realizados por personal cualificado), como prueba válida para obtener el certificado europeo de recuperación COVID que acreditaba que habían superado recientemente la enfermedad y, por tanto, podían desplazarse sin restricciones dentro del espacio europeo Schengen. Asimismo, en Navarra ya no estaba vigente la medida de exigir el certificado COVID para el acceso a determinados lugares y espacios.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada y dio por finalizadas sus actuaciones.

### **6.2.2. Dificultad para obtener cita previa en Nasuvinsa.**

**Materia:** Vivienda.

**Administración destinataria:** Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

La institución venía recibiendo quejas relativas a la imposibilidad de obtener cita presencial en las oficinas de NASUVINSA para la realización de trámites relacionados con el Censo de solicitantes de vivienda protegida o con las ayudas al alquiler DAVID o EMANZIPA.

Asimismo, intentada en varias ocasiones la solicitud de cita previa en el sitio web de NASUVINSA habilitado al efecto para ello (en la dirección de internet <https://www.nasuvinsa.es/0-calendario/> y <https://www.nasuvinsa.es/0-ayudas/>), tampoco resultaba posible obtener cita, apareciendo los siguientes mensajes: “No quedan horarios disponibles” o “Horario no disponible. Por favor, inténtelo más tarde”.

A la vista de todo ello el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, solicitando que informara sobre la cuestión suscitada.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió el siguiente informe:

*“Según informa NASUVINSA, dicha empresa pública, en virtud de los encargos que el Servicio de Vivienda del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y*

Proyectos Estratégicos, le encomienda para la gestión tanto del programa del Derecho Subjetivo a la Vivienda (en sus dos modalidades DAVID y EMANZIPA), así como del programa del Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida, lleva a cabo las siguientes actuaciones para atender la demanda de citas presenciales.

### **EMANZIPA**

Debido a la naturaleza telemática de este programa, todos los trámites se realizan a través de este enlace:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/Emanzipa/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/Emanzipa/)

Resolución de dudas/consultas atendidas por Nasuvinsa:

- A través del buzón electrónico [emanzipa@navarra.es](mailto:emanzipa@navarra.es)
- A través del teléfono 848 420 100, los jueves en horario de 8:30 a 14:00 horas.

### **DAVID**

Atención del programa:

- Presencial, con cita previa
- A través del buzón electrónico [davidvivienda@navarra.es](mailto:davidvivienda@navarra.es)
- A través del teléfono 848 420 600

Además, todos los trámites se pueden realizar online a través del siguiente enlace: [http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/David/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Ayudas+y+subvenciones/David/)

### **CENSO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA**

Atención del programa:

- Presencial, con cita previa
- A través del buzón electrónico [censo@nasuvinsa.es](mailto:censo@nasuvinsa.es)
- A través del teléfono 848 420 600

Además, todos los trámites se pueden realizar online a través del siguiente enlace: [http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/)

Por tanto, el servicio queda garantizado no sólo con la atención presencial, sino que además se cuenta con la vía on line, la atención por medio de los buzones electrónicos y la atención telefónica que se presta. Por tanto, el hecho de que se agoten las citas presenciales no significa que no se preste el servicio de atención al ciudadano por las otras vías mencionadas.

No obstante, con el ánimo de mejorar el servicio al ciudadano, por parte de esta empresa pública se han implementado las siguientes acciones:

- *En diciembre de 2020 se contrata una administrativa a tiempo completo para la atención del Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida.*
- *En enero del 2022 se pone en marcha la atención presencial del Censo y DaVid en las siguientes Oficinas Comarcales, además de las ya existentes en Pamplona y Tudela:*
  - ✓ *Aoiz/Agoitz*
  - ✓ *Sangüesa/Zangoza*
  - ✓ *Doneztebe/Santesteban*
- *En marzo de 2022 se ha incorporado 3 personas nuevas al equipo que tramita las ayudas del Derecho Subjetivo a la Vivienda (en sus dos modalidades DAVID o EMANZIPA), así como el programa del Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida. Con la incorporación de estas personas se pretende incrementar el número de citas presenciales que se han venido atendiendo hasta ahora en un 45%.*
- *Se ha aumentado en un 100% el tiempo de cada cita al objeto de dar una mejor atención.*
- *Además, con el fin de obtener un mejor rendimiento de las citas presenciales, el documento información para inscribirse en el Censo, además de encontrarse en castellano y en euskara, se ha traducido al inglés, francés y árabe para evitar inscripciones que no se pueden formalizar por la falta de datos, lo que conlleva que deban acudir de nuevo con cita previa.*
- *Paralelamente a estas actuaciones, durante este año 2022 se están realizando cambios en la aplicación web del Censo para hacerlo más amigable desde el punto de vista de uso de la ciudadanía.*

*Como conclusión debemos señalar que es cierto que la atención presencial, vía cita previa, puede pasar por “cuellos de botella” en determinados momentos, ocasionados sin duda por el notable incremento de solicitudes de inscripción en el censo y de atención a las incidencias derivadas de nuevos programas como pueden ser DaVid o Emanzipa. No obstante, por una parte, se han implementado otras vías alternativas a la presencial que permitan obtener asistencia, como son la telefónica u on line, y, además, se está trabajando para redimensionar los recursos a la demanda actualmente existente.”*

A la vista de las medidas adoptadas por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **6.2.3. Multas de tráfico sin identificación de conductor.**

**Materia:** Tráfico.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Esta institución recibió una consulta relativa al criterio seguido por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en los casos de denuncias de infracciones de tráfico en que, por parte de los agentes, no se detiene el vehículo e identifica al conductor responsable, que, además, con frecuencia, llevan aparejada la pérdida de puntos en el permiso de conducción (por ejemplo, exceso de velocidad detectado por radares).

Las denuncias enunciadas parecían dirigirse al propietario titular del vehículo, considerándole el ayuntamiento “denunciado”, a pesar de no habersele identificado como conductor infractor. Además, si bien se le requería al propietario notificado para identificar al conductor, se entendía que aquel era el propio titular del vehículo en caso de no haber respuesta.

En la consulta recibida, se consideraba que esta práctica no era conforme con la ley y que, a pesar de que existía la obligación de identificar al conductor, la omisión de tal identificación, pudiendo ser sancionable (infracción específica), no determinaba la imputación de la infracción de tráfico objeto de la denuncia recibida.

Se señalaba, además, que, en ocasiones, era posible que el titular del vehículo desconociese quién era el conductor responsable de la infracción, y que la práctica seguida por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de atribuir la condición de denunciado al propietario no es seguida por otras Administraciones competentes en materia de tráfico, sin perjuicio del requerimiento de identificación.

A la vista de esta situación, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitando que informara sobre la cuestión suscitada.

En el informe recibido, se señalaba lo siguiente:

*“En relación con el escrito del Defensor del Pueblo solicitando información sobre el criterio seguido en los casos de denuncias de infracciones de tráfico, en que, por parte de los agentes, no se detiene el vehículo e identifica al conductor responsable, que, además, con frecuencia, llevan aparejada la pérdida de puntos en el permiso de conducción, se informa que el Ayuntamiento actúa conforme lo recogido en la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, de la cual el Defensor transcribe su artículo 82, es decir, la responsabilidad de las infracciones, en el caso de que no se haya identificado al conductor, recae sobre el titular o el conductor habitual, salvo que acredite que era otro el conductor.*”

*Las denuncias por infracciones de tráfico deben notificarse en el acto al infractor (art. 89.1 Ley de Tráfico), salvo en los casos previstos en el art. 89.2 de la citada Ley de Tráfico, pudiendo en ese caso notificarse con posterioridad.*

*La denuncia se notifica con posterioridad al titular del vehículo, al arrendatario a largo plazo o al conductor habitual, en su caso, conteniendo dicha notificación lo establecido en el art. 93 de la Ley de Tráfico, como lo es el requerimiento contenido en apartado 1, párrafo segundo de dicho art. 93 de que, en caso de no ser el responsable de la infracción denunciada tiene un plazo de veinte días naturales para identificar al conductor responsable de la infracción contra el que se dirigirá el procedimiento sancionador.*

*Si la persona que recibe la notificación identifica en el plazo establecido al conductor responsable de la infracción se dirige el procedimiento sancionador contra ella, si no se identifica a ninguna persona se mantiene la incoación del expediente sancionador ya que, tácitamente, está reconociendo su responsabilidad, sin perjuicio del resultado final de la tramitación del expediente sancionador”.*

A la vista del informe recibido, quedó acreditado que cuando se denuncia una infracción del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en relación con la cual no se ha detenido al vehículo e identificado al conductor, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- a) Notifica la denuncia al titular del vehículo para que, en el plazo de 20 días naturales, identifique a la persona que conducía el vehículo en el momento de cometerse la infracción.
- b) Presupone que, si no se facilita la identidad de la persona que conducía en ese plazo de 20 días naturales, el titular admite tácitamente su responsabilidad.

En cuanto manifestación del *ius puniendi*, la facultad sancionadora de las Administraciones debe en todo momento respetar los principios y garantías constitucional y legalmente reconocidos. En el ámbito de los principios, resultan fundamentales el principio de legalidad y de responsabilidad.

El principio de legalidad, en su proyección en materia sancionadora, tiene su reconocimiento en el artículo 25.1 de la Constitución Española: “*nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento*”. De acuerdo con las máximas de *nulla poena sine lege*, *nulla poena sine crimine*, *nullum crimen sine poena legali*, los artículos 25, 26 y 27 de la Ley 40/2015,

de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, desarrollan el principio de legalidad en el procedimiento administrativo sancionador.

Por otro lado, el principio de responsabilidad guarda relación con los principios de legalidad y de culpabilidad, en la medida en que, salvo cuando concorra algún supuesto expresamente previsto en la ley, la persona responsable de los hechos constitutivos de infracción será únicamente el autor de los mismos.

En el ámbito de las garantías constitucionales, el artículo 24.2 de la Constitución dispone que todas las personas *“tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia”*.

En relación con estas garantías, el Tribunal Constitucional ha establecido que son aplicables al procedimiento administrativo sancionador: el derecho a la defensa, el derecho a ser informado de la acusación, el derecho a no autoincriminarse, el derecho a la prueba y el derecho a la presunción de inocencia (Sentencias del Tribunal Constitucional 18/1981, de 16 de junio; 7/1998, de 12 de febrero; 3/1999, de 25 de febrero; 14/1999, de 22 de febrero; 276/2000, de 16 de noviembre; 117/2002, de 19 de junio; 59/2014, de 3 de junio). En línea con esta postura, el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece los derechos que tienen los interesados en un procedimiento administrativo.

En relación a la responsabilidad dimanante de una infracción de tráfico cuando no se haya detenido el vehículo e identificado al conductor, debe tenerse en cuenta que el Real Decreto Legislativo 6/2015 dispone:

a) En su artículo 11.1.a), la obligación del titular de un vehículo de facilitar a la Administración la identidad de la persona que conducía el vehículo en el momento de cometerse la infracción.

b) En su artículo 77.j), que el incumplimiento de la obligación del artículo 11.1.a) constituye una infracción muy grave.

c) En el artículo 82, que la responsabilidad dimanante de una infracción de tráfico debe partir de la premisa de que el responsable será el autor de los hechos que son objeto de infracción. Sin perjuicio de ello, también se establece una serie de supuestos en que



se atribuye la responsabilidad a un tercero respecto a dichos hechos, entre los que se encuentra la responsabilidad del conductor designado o del conductor identificado por el titular o arrendatario cuando no se haya producido la detención del coche e identificado a la persona que conducía en el momento de la infracción, distinguiendo según se haya designado o no a un conductor habitual:

1) De acuerdo con el artículo 82.c) del Real Decreto Legislativo 6/2015, cuando se haya designado un conductor habitual, la responsabilidad recaerá sobre él, salvo cuando sea capaz de acreditar que era otro el conductor o que el vehículo fue sustraído.

2) De acuerdo con el artículo 82.d) del Real Decreto Legislativo 6/2015, cuando no se haya designado un conductor habitual, la responsabilidad recaerá sobre el *“conductor identificado por el titular o el arrendatario a largo plazo, de acuerdo con las obligaciones impuestas en el artículo 11”*.

En opinión de esta institución, la interpretación que sostenía el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña del Real Decreto Legislativo 6/2015 en lo relativo a la responsabilidad del titular del vehículo en caso de no haberse detenido el vehículo e identificado al conductor infractor, no se ajustaba a los principios y garantías constitucional y legalmente reconocidas, especialmente en lo referente a la presunción de inocencia y a la necesidad de interpretar la normativa sancionadora de manera estricta.

En momento alguno el artículo 82 prevé que, cuando no se haya detenido el vehículo, la falta de identificación del conductor infractor por parte del titular del vehículo suponga que éste deba ser considerado responsable respecto a los hechos objeto de denuncia potencialmente cometidos por un tercero. Los dos supuestos que abordan la cuestión de quién es el responsable cuándo no haya detenido el vehículo e identificado al conductor infractor, literalmente prevén que el responsable será, en primer término, el conductor designado; y, en su defecto, el conductor identificado por el titular o el arrendatario conforme a la obligación prevista en el artículo 11.

Por tanto, la falta de identificación del conductor por parte del titular del vehículo podrá suponer un incumplimiento de la obligación del artículo 11.1.a) del Real Decreto Legislativo 6/2015 y ser sancionado conforme al artículo 77.j) como una infracción muy grave, pero no constituye un supuesto legalmente reconocido de traslación a un tercero diferente del autor de los hechos de la responsabilidad legal inherente a los hechos objeto de denuncia.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario:

*“a) Recordar que, en cuanto normativa sancionadora, el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, debe en todo momento interpretarse y aplicarse de manera respetuosa con los principios y garantías legal y constitucionalmente reconocidas, especialmente en lo relativo a la presunción de inocencia.*

*b) Recomendar que, cuando no se haya detenido al vehículo, la falta de identificación del conductor infractor por parte del titular del vehículo deje de ser tratada como un supuesto de asunción tácita de su responsabilidad respecto a los hechos potencialmente cometidos por un tercero.”*

En contestación a dicha Resolución, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente informe:

*“Se informa que el Ayuntamiento de Pamplona, por facilitar la labor del ciudadano, entiende que si a los 20 días de recibir la notificación del boletín de denuncia, el titular, arrendatario o conductor habitual del vehículo no notifica quién fue el infractor, se asume que el titular, arrendatario o conductor habitual fue el infractor. De esta forma, el ciudadano no tiene que molestarse cuando le llega la notificación de la denuncia en contestar al Ayuntamiento indicando que él era el responsable de la sanción. Si adoptásemos directamente el supuesto de presunción de inocencia tal y como parece quiere que se realice el autor de la queja, en caso de no contestar, entenderíamos que él no es el infractor, pero que es responsable de la no notificación y, por lo tanto, de una sanción por no notificar, que pudiera ser del doble o triple del importe de la inicial según fuera leve o grave o muy grave.*

*El Ayuntamiento está de acuerdo con la recomendación del Defensor del Pueblo. Si el titular, arrendatario o conductor habitual del vehículo, manifiesta que él no es el conductor, se acepta dicha situación y se le incoa expediente por no notificar, respetando la presunción de inocencia de que él no ha cometido la infracción.*

*Como se ha indicado, el procedimiento actual es por economía administrativa para el ciudadano. En caso de tener que esperar a recibir en 20 días la verificación de que el titular, arrendatario o conductor habitual era el infractor, a la vista de la experiencia, en muchísimos casos, en la mayoría, no recibiríamos dicha verificación y se acabaría incoando un expediente por no notificar, mucho más gravoso para el ciudadano.”*

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la recomendación, finalizando sus actuaciones.

#### **6.2.4. Educación on-line de niños ucranianos.**

**Materia:** Educación.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales, Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

Esta institución recibió un documento elaborado por la defensoría de Ucrania dirigido a familias y profesionales con recursos online para los niños y niñas desplazados, al objeto de facilitar su educación a distancia.

Atendiendo a la petición de difusión del documento por parte de dicha defensoría ucraniana, formulada a través de la Red Europea de Defensorías de la Infancia (ENOC), y entendiendo que es compromiso de todos los poderes públicos, en su ámbito correspondiente, procurar la garantía del derecho a la educación de los niños y niñas evacuados de su lugar de residencia como consecuencia de la guerra, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dar traslado de la documentación al Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales, Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, por razón de sus respectivas competencias, rogando que tomaran en consideración el documento y, si así procediese, adoptaran las medidas que contribuyan al fin perseguido.

Con el traslado de dicha documentación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.5. Ruido excesivo en casco antiguo de Tudela.**

**Materia:** Medio ambiente.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Tudela.

Durante el año 2022 los medios de comunicación publicaron diversas noticias acerca del ruido soportado por vecinos del casco antiguo de Tudela.

Una de las noticias se hacía eco del “hartazgo” de residentes en dicha zona de Tudela, por un problema de ruido que, según se referían, no es nuevo y está afectando a la salud de los vecinos. Se reclamaba que el Ayuntamiento haga cumplir a los bares los requisitos exigibles, así como que se declarase el casco histórico zona saturada de tales bares. Se señalaba que el problema no solo se sufre en periodos de fiestas patronales, sino todos los fines de semana, y que los vecinos están cansados de llamar a la Policía

Municipal, a la que, no obstante, agradecían “que viene siempre que puede y que hace lo que está en su mano”.

Otra de las noticias, en similares términos en lo sustancial, recogía la petición vecinal de que se actuase de forma urgente, y alude a problemas de ruidos y de falta de limpieza, así como a lo que se considera un continuo incumplimiento por parte de algunos bares de los requisitos u obligaciones establecidos. Se indicaba que el problema se arrastra desde hace mucho tiempo, y se aludía, en particular, a la situación de calles tales como Herrerías, Mercadal o San Jaime.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Ayuntamiento de Tudela que informase sobre las medidas que tuviese previsto adoptar para proteger eficazmente los derechos de los vecinos.

El Ayuntamiento de Tudela remitió el siguiente informe:

*“En primer lugar, debemos poner de manifiesto que la problemática citada no es una cuestión que afecte sólo a los vecinos del casco histórico de Tudela, sino que es una problemática recurrente en la inmensa mayoría de los municipios españoles en los que existen zonas de ocio nocturno, sirva como ejemplo, sin salir de nuestra Comunidad Foral, la noticia recogida en el Diario de Navarra de 16 de septiembre de 2021, cuyo titular es “ RUIDO, SUCIEDAD Y MIEDO EN EL CASCO VIEJO DE PAMPLONA”, en el que vecinos de diferentes calles como San Nicolás, Tejería, Calderería, Plaza Compañía, del casco histórico de la capital cuentan los problemas que sufren desde hace muchos años.*

*Esta introducción no ha de servir en ningún momento para que pueda interpretarse como excusa, nada más lejos de la realidad. Además, supongo y espero, dada su gran preocupación y tal como ha realizado con Tudela, haya realizado lo mismo y mostrado la misma preocupación con el resto de Ayuntamientos de Navarra.*

*El Ayuntamiento de Tudela y su actual equipo de gobierno municipal, conoce perfectamente los problemas que vienen sufriendo desde hace muchos años los vecinos del casco histórico, al igual que ocurre en otras zonas de la ciudad donde existen locales de ocio nocturno.*

*No debe ser un problema fácil de solventar cuando, en todos los municipios, independientemente de su número de habitantes o siglas de los equipos de gobierno, tanto los problemas como las quejas se eternizan.*

*A pesar de todo ello y en respuesta a su pregunta sobre las medidas que se hayan adoptado, este ayuntamiento, desde que tuvo inicio la presente legislatura, comenzó a trabajar para intentar paliar dichos problemas, implementando los trámites para la confección de una nueva ordenanza municipal de protección del medio ambiente urbano contra la emisión de ruidos y vibraciones.*

*Este trabajo se vio paralizado temporalmente por la pandemia. No obstante, estamos en la recta final y dicha normativa municipal se aprobará inicialmente en el Pleno que se celebrará a finales del presente mes de abril y, con toda seguridad, el texto será apoyado por todos los Grupos Municipales, pues ha sido elaborado con el consenso de los mismos.*

*Además de lo expuesto, el Servicio de la Policía Local de Tudela, salvo causas de fuerza mayor, ha atendido todas las quejas realizadas por los vecinos lo que, además de las actuaciones de oficio, ha supuesto que en los últimos doce meses se hayan realizado 25 actas de denuncia por diferentes infracciones cometidas por varios establecimientos hosteleros de la zona.*

*Dichas propuestas de sanción, en aplicación de la legalidad vigente, han sido remitidas a los diferentes órganos sancionadores que, en algunos casos, son de competencia municipal y, en otros muchos, corresponden a diferentes departamentos o consejerías del Gobierno de Navarra, pues no ha de olvidarse que, sin motivación aparente, las infracciones graves o muy graves, sólo pueden tramitarse por los ayuntamientos en aquellos casos que su número de habitantes sea superior a los 50.000 habitantes o, lo que es lo mismo, Pamplona.*

*Con respecto a las medidas que se tenga previsto adoptar para proteger eficazmente los derechos de los vecinos, con fecha 4 de abril de 2022, el Concejal responsable de la correspondiente Área Municipal de este Ayuntamiento, mantuvo una reunión con varios vecinos afectados, el propio Alcalde y los cabezas de lista de los Grupos Municipales que componen el Pleno, firmaron recientemente un compromiso entre cuyo contenido se enumeran acciones tendentes a luchar contra el ruido en la zona.*

*Ítem más, el próximo 6 de abril está previsto realizar una jornada de información, abierta a la ciudadanía, sobre la futura ordenanza anteriormente citada.*

*Finalmente, este Ayuntamiento y su Alcalde como máximo responsable, ha dado órdenes a la Policía Local para que continúe con las laboras de prevención, inspección y denuncia de cuantas infracciones se detecten, teniendo en cuenta -eso sí- que los recursos son limitados y que el ámbito de actuación es amplio y complejo.”*

Una vez analizado el informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra, se dirigió al Ayuntamiento de Tudela, haciendo extensivas las consideraciones realizadas con motivo de la queja Q22/340:

*“En relación con la problemática que se suscita, esta institución viene señalando que el ruido puede afectar a derechos reconocidos constitucionalmente: derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado (artículo 45), derecho a la protección de la salud (artículo 43), derecho a la integridad física y moral (artículo 15), derecho a la intimidad (artículo 18.1) y derecho a la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2).*

*El artículo 5.a) de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, cuyo texto refundido se aprobó por el Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, reconoce a los ciudadanos el derecho a “disfrutar de una vivienda digna, adecuada y accesible (...) que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente y un paisaje adecuados”.*

*El Tribunal Constitucional ha declarado que “el ruido, en la sociedad de nuestros días, puede llegar a representar un factor psicopatógeno y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tiene sobre la salud de las personas (v. gr. Deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios o incremento de las tendencias agresivas)”.*

*Sobre estas bases, y con invocación de la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en su interpretación y tutela de los derechos fundamentales, el Tribunal Constitucional ha afirmado que “habremos de convenir en que, cuando la exposición continuada a unos valores intensos de ruido ponga en grave peligro la salud de las personas, esta situación podrá implicar una vulneración del derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE). En efecto, si bien es cierto que no todo supuesto de riesgo o daño para la salud implica una vulneración del art. 15 CE, sin embargo, cuando los niveles de saturación acústica que deba soportar una persona, a consecuencia de una acción u omisión de los poderes públicos, rebasen el umbral a partir del cual se ponga en peligro grave e inmediato la salud, podrá quedar afectado el derecho garantizado en el art. 15 CE”.*

*Continúa señalando el Tribunal que “respecto a los derechos del art. 18 CE, debemos poner de manifiesto que en tanto el art. 8.1 CEDH reconoce el derecho de toda persona al respecto de su vida privada y familiar, de su domicilio y de su correspondencia, el art. 18 CE dota de entidad propia y diferenciada a los derechos fundamentales a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio. Respecto del primero de estos derechos fundamentales insistimos que este Tribunal ha precisado que su objeto hace referencia a un ámbito de la vida de las personas exclusivo tanto del conocimiento ajeno como de las intromisiones de terceros, y que*

*la delimitación de este ámbito ha de hacerse en función del libre desarrollo de la personalidad. De acuerdo con este criterio, hemos de convenir que uno de dichos ámbitos es el domiciliario, por ser aquél en que los individuos, libres de toda sujeción a los usos y convenciones sociales, ejercen su libertad más íntima (SSTC 22/1984, de 17 de febrero; 137/1985, de 17 de octubre; y, 94/1999, de 31 de mayo). Teniendo esto presente, debemos advertir que, como ya se dijo en la STC 119/2001, de 24 de mayo, una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables, ha de merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida”.*

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

*“Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que, bien sea en el marco del ordenamiento jurídico actual o del que pudiera existir tras la aprobación y entrada en vigor de la nueva Ordenanza municipal de protección del medio ambiente urbano contra la emisión de ruidos y vibraciones, adopte las medidas pertinentes para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de los vecinos y vecinas del casco antiguo de Tudela, estudiando, en particular, las medidas solicitadas por los vecinos afectados.”*

El Ayuntamiento de Tudela remitió un informe en el que indicaba que aceptaba la recomendación realizada, adoptando las siguientes medidas:

*“-Velar por el cumplimiento de la nueva Ordenanza municipal de protección del medio ambiente urbano contra la emisión de ruidos y vibraciones tan pronto adquiera vigencia.*

*-Seguir atendiendo, con toda la diligencia que permitan las exigencias del servicio de Policía Local, los avisos de vecinales relacionados con emisiones de ruidos y vibraciones para, en su caso, incoar los expedientes sancionadores oportunos.*

*-Específicamente y en relación estrecha con los dos puntos anteriores, vigilar el cumplimiento por parte de los establecimientos de hostelería del casco antiguo, tanto de la normativa de ruidos como de la Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, reguladora de espectáculos públicos y actividades recreativas; por ser esta la principal y más frecuente preocupación expresada por los vecinos afectados.*

*-Continuar, si fuera necesario o así lo solicitasen, tanto con las reuniones con vecinos afectados, estudiando propuestas y problemática concretas; como con las jornadas de información a la ciudadanía”.*

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.6. Falta de atención presencial en oficinas de Seguridad Social.**

**Materia:** Seguridad Social.

**Actuación:** Remisión al Defensor del Pueblo de España.

A través de los medios de comunicación y visto el incremento de quejas y consultas por parte de ciudadanos en el mismo sentido, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las dificultades, cuando no imposibilidad, que padecen las personas para obtener citas en los órganos de la Seguridad Social ubicados en Navarra y para ser atendidos presencialmente.

Según se señalaba en las noticias, la deficiencia obedecería a la falta de personal y afectaría a trámites como las pensiones o las incapacidades, que sufren un gran retraso. Se indicaba que el sistema de cita por internet o telefónico queda colapsado a diario, lo que dejaba a la mayoría de los interesados sin opciones para la atención.

La noticia se hacía eco de las reclamaciones de las organizaciones sindicales, que venían a ratificar la problemática y apuntaban a que se debe a la falta de personal.

Se venía a exponer, asimismo, citando al presidente del Colegio de Graduados Sociales, que las gestorías han registrado un fuerte incremento de la demanda de atención, ante la imposibilidad de los ciudadanos de ser atendidos directamente en la Seguridad Social.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno poner esta situación en conocimiento del Defensor del Pueblo de España para que, si lo veía conveniente, iniciara actuaciones ante el órgano competente, a fin de procurar medidas de resolución o mejora de la problemática planteada.

El Defensor del Pueblo de España remitió la siguiente información:

*“Con relación a este asunto, se le informa de que esta institución ha iniciado una nueva actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones, como continuación a las sucesivas intervenciones llevadas a cabo desde la declaración del primer estado de alarma en marzo de 2020 a causa de la pandemia de la covid-19, en la que ha reiterado a dicha Administración la necesidad de continuar articulando medidas que permitan alcanzar unos niveles de prestación del servicio de cita previa y atención telefónica, similares, o al menos cercanos, al momento anterior a la situación originada por la crisis sanitaria.*”



*En los informes recibidos en este periodo, la Seguridad Social ha dado cuenta al Defensor del Pueblo de los esfuerzos realizados para hacer frente a las consecuencias de la pandemia y garantizar la atención a los usuarios. Pero ese centro directivo reconoce que siguen existiendo dificultades y problemas en materia de comunicación y atención a los interesados, que considera en buena medida fruto de la dimensión universal que posee el modelo protector, así como el resultado de la puesta en marcha de prestaciones con tanto alcance y complejidad como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), o del propio proceso de adaptación de los modelos de gestión a la nueva realidad creada.*

*Esta institución continúa recibiendo un elevado número de quejas de ciudadanos de todo el territorio nacional, que coinciden en exponer las numerosas dificultades que aún encuentran para la obtención de cita y atención telefónica. En todos los casos se informa a los comparecientes de las posibilidades de comunicación a través de la página web, sin certificado digital, o por SMS registrado, como novedades introducidas para facilitar su acceso a reclamaciones y solicitud de prestaciones.*

*El último informe recibido de la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones afirma que el modelo de atención implantado desde el año 2013 en las oficinas de la Seguridad Social es el de cita previa de carácter obligatorio, similar al de otras administraciones públicas u organismos privados.*

*Según expone, el modelo de actuación administrativa se basa en la obligación de cumplir con la normativa en vigor y extender las nuevas tecnologías a la Administración para asegurar la eficacia administrativa, por lo que no considera adecuado volver a una atención presencial sin canalizar previamente, al entender superado este modelo. Por tal motivo, subraya que la normalización de los servicios de atención ciudadana debe continuar con el tránsito a los servicios de la Administración electrónica, sin perjuicio de prestar una especial atención a concretas situaciones y colectivos vulnerables.*

*También hace mención a las recientes medidas implementadas para incrementar y desarrollar la atención telefónica personalizada, como alternativa o complemento de la atención presencial y telemática, entre otras, se refiere a la atención telefónica mediante cita, videollamadas, servicio de SMS con enlaces, o los nuevos servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social con los portales denominados “te ayudamos”, o el portal “importass”, asistentes virtuales, buzones de consultas, twitter, etcétera.*

*Respecto a los refuerzos de personal, la secretaría de Estado comunica las previsiones de incorporación en 2022 de funcionarios de nuevo ingreso, según vayan finalizando los procesos selectivos correspondientes a la Oferta de Empleo Público, sin perjuicio de lo cual manifiesta ser consciente de la necesidad de incorporación masiva de nuevos empleados a la Administración de la Seguridad Social, mediante una convocatoria urgente de una oferta de empleo extraordinaria que cubra las vacantes actuales y futuras.*

*Participa que hoy en día no está operativa en todas las oficinas la función de asistencia técnica para la atención al ciudadano con problemas en la realización de trámites electrónicos, que con anterioridad al estado de alarma se estaba llevando a cabo mediante la puesta a disposición de puntos autónomos para que las personas afectadas por la brecha digital pudieran realizar gestiones sobre prestaciones de la Seguridad Social. Tras estabilizarse la pandemia, señala que está en estudio la posibilidad de que en los CAISS (Centro de Atención e Información de la Seguridad Social) se turnen funcionarios para ayudar en estas tareas.*

*A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo ha debido recordar a la secretaría de Estado que para todos aquellos ciudadanos que expresen su libre voluntad y determinación de relacionarse de forma no electrónica con esa Administración, sin encontrarse obligados a ello, debe quedar garantizada su comparecencia personal y física en cualquier escenario administrativo, debiendo facilitarles los medios y recursos humanos necesarios.*

*En consecuencia, se ha reiterado a la Seguridad Social la necesidad de que se articule un sistema de concesión de cita previa que supere las dificultades detectadas, y que asegure la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*Por tal motivo, esta institución ha formulado a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones siete Recomendaciones referidas, en síntesis, a la urgente adopción de planes de choque y medidas de refuerzo de personal en aquellas dependencias en las que se aprecien mayores problemas en la obtención de cita previa, así como sobre la necesidad de reclamar a los órganos competentes de la Administración General del Estado una mayor oferta de puestos de trabajo que permita cubrir las vacantes existentes y destinar efectivos a labores de atención personal de los ciudadanos.*

*Se ha recomendado que se estudie la ampliación del horario de atención presencial, cubriendo en su caso el horario de tarde, a fin de que los usuarios tengan mayores oportunidades de conseguir cita previa para la realización de gestiones o tramites presenciales en un tiempo razonable y efectivo, y se destine personal propio con competencias administrativas en las diferentes dependencias de la Seguridad Social, con capacidad para gestionar adecuadamente la entrada presencial y directa de ciudadanos que no dispongan de cita previa, o para casos urgentes, dado que la valoración de las circunstancias personales de los comparecientes, de la pérdida o modificación de sus derechos, y la especial situación de personas con discapacidad o de avanzada edad, no debe quedar al arbitrio o discrecionalidad de personal ajeno, sin las debidas competencias.*

*En otra de las Recomendaciones se ha subrayado la necesidad de continuar prestando especial atención al colectivo de ciudadanos afectados por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social (personas que, por su edad o situación personal o económica, carezcan de las necesarias herramientas o conocimientos informáticos suficientes), dotando para ello a todas las oficinas de la Seguridad Social de puntos autónomos que dispongan de ordenadores para realizar los correspondientes trámites administrativos, contando a tal fin con el debido asesoramiento y ayuda de los funcionarios que se destinen a esta labor.*

*A este respecto, se recomienda que se imparta formación específica y obligatoria a los funcionarios o al personal contratado por esa Administración para disminuir los efectos de la brecha digital y poder ofrecer una atención más ajustada al perfil de este colectivo, que permita identificar sus necesidades y reconducirlas a los canales administrativos adecuados.*

*Por último se ha recordado a la secretaría de Estado la necesidad de completar el desarrollo informático que permita dar cumplimiento a la Recomendación formulada en su día por esta institución al Instituto Nacional de la Seguridad Social, que entonces fue aceptada por esa entidad gestora, para que se emita un resguardo o justificante en el que conste el día y la hora de la solicitud de cita cuando el ciudadano no pueda conseguirla, que permita dejar constancia de su petición a efectos de solicitud de prestaciones, presentación de escritos de alegaciones y reclamaciones previas.*

*Esta institución confía en que la adopción de estas medidas suponga una mejora que permita normalizar de forma paulatina el funcionamiento del servicio de cita previa de la Administración de la Seguridad Social, que actualmente continúa motivando un significativo número de quejas de los ciudadanos, de cuyo resultado se dará cuenta en el próximo informe anual que el Defensor del Pueblo eleve a las Cortes Generales.”*

Con la recepción de dicha información, el Defensor del Pueblo Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.7. Exclusión de menores del centro de observación y acogida (COA) Marcilla por edad.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Derechos Sociales, Departamento de Políticas Migratorias y Justicia y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Se recibieron en la institución, acompañados de representantes de diversas asociaciones navarras que actúan en el ámbito de la atención social, a varios menores que se habían visto obligados a abandonar el centro de observación y acogida de Marcilla (COA de Marcilla, en adelante).

En el transcurso de la reunión, manifestaron, en resumen, lo siguiente:

a) Los menores expulsados, de origen subsahariano, contaban al llegar al COA de Marcilla con documentación oficial de sus países de origen acreditativa de su edad.

b) Asimismo, la Policía Nacional había revisado y validado la citada documentación (al menos, en la mayoría de los casos, según se nos expresó).

c) A pesar de ello, al parecer desde el propio centro, se instó la actuación de la Fiscalía, en orden a la determinación de la edad de los menores, no dando por válida la documentación de origen y revisada por la Policía Nacional.

d) La Fiscalía contactó con los menores afectados, instando a que se realizara una videoconferencia.

Dado que algunos de los interesados no consideraban que, a través de una simple videoconferencia, pudiera determinarse su edad, se negaron a mantener tal contacto.

En ningún caso se negaron a la práctica de pruebas médicas para la determinación de la edad, incluso aunque contaban, como se ha expuesto, con documentación acreditativa de la misma y no estaban de acuerdo con que esta no fuera tomada en cuenta.

e) Por parte de la Fiscalía, sin más trámite, en los casos de negativa a la videoconferencia, se les declaró mayores de edad.

f) A la vista de la comunicación de la Fiscalía, el centro o el Departamento de Derechos Sociales, también de plano, determinaron que los menores debían dejar el COA de Marcilla, como mayores de edad.

No se articuló ni dispuso ninguna medida de protección o acompañamiento para estos casos, que compensara la expulsión sobrevenida.

g) A pesar de que se les había considerado mayores de edad para dejar el centro, no se les tenía en cuenta tal consideración para posibles prestaciones o ayudas articuladas para el citado colectivo de mayores, como pudiera ser la renta garantizada u otras prestaciones tendentes a la inclusión social.

h) Algunas de estas personas se habían visto obligadas a pernoctar en el albergue municipal de Pamplona/Iruña (que los admite durante unos pocos días), otras estaban en un alojamiento precario, otras se encontraban durmiendo en la calle, etcétera.

i) Las posibilidades de inclusión y acompañamiento por parte de las entidades sociales se estaban viendo seriamente comprometidas por causa de la situación o anomalía descrita.

j) La expulsión del centro se había producido en un contexto de culpabilización y estigmatización a un grupo de menores. Dicho contexto se había podido ver también favorecido por una excesiva visualización de las actuaciones de la Policía Foral en el entorno del centro y en la localidad en que se sitúa (traslados en vehículos policiales, presencia de agentes uniformados, etcétera). Aunque buena parte de tales actuaciones fueron desempeñadas por los agentes en funciones de protección de los menores, podían favorecer que se genere entre la población una imagen distorsionada, de situación de conflictividad e inadaptación, que demanda intervenciones policiales constantes para garantizar la seguridad.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para que, informaran sobre las siguientes cuestiones:

- Si la actuación sobre la determinación de la edad se instó incluso en casos en que los menores contaban con documentación de sus países de procedencia revisada por la Policía Nacional. En los casos de las expulsiones del centro a que se alude, que se identificase quién o qué órgano administrativo había solicitado o promovido la actuación de la Fiscalía y en base a qué criterios o parámetros objetivos.
- El protocolo o criterios seguidos en estos casos de determinación de la edad, aportando una copia de la documentación correspondiente, y señalando si se consideraba que había sido seguido respecto a los expulsados del COA de Marcilla.
- Si, como también se apuntó por las entidades sociales, estas personas eran consideradas mayores solo a efectos de salida del centro, pero no podían acceder a prestaciones o ayudas sociales por ser menores.
- El protocolo policial previsto para las actuaciones en este centro o similares, respecto a la uniformidad de agentes y distintivos de los vehículos.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

*“Existe un protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados (se adjunta documento como Anexo 1). En el punto 3, se recoge el procedimiento para la determinación de la edad:*

*Se aceptará la edad recogida en los documentos oficiales que aporte el/la menor.*

*Si existieran dudas razonables sobre la edad declarada por el menor, las entidades que tienen delegada la guarda lo pondrán en conocimiento de la Subdirección de Familia y Menores, y ésta lo trasladará a Policía Nacional. Policía Nacional remitirá la información a Fiscalía, quien tendrá la competencia de emitir un Requerimiento Judicial al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que se proceda a la realización de pruebas radiológicas para la determinación de su edad ósea.*

*No podemos obviar la responsabilidad que tenemos en garantizar que las personas que atendemos en los recursos de acogida del sistema de protección sean efectivamente menores de edad. Por este motivo, en el caso de estos muchachos, a pesar de que alguno de ellos portaba documentación a su llegada, existían serias dudas respecto a las edades ofrecidas en las entrevistas realizadas, así como en el relato de su proceso migratorio y su aspecto físico y comportamental.*

*En ese mismo protocolo, se recoge: Fiscalía emitirá decreto de determinación de edad, el cual será remitido a la Subdirección de Familia y Menores para su conocimiento y efectos oportunos y a la Brigada de extranjería de Policía Nacional.*

*Desde la Subdirección de Familia y Menores:*

- Se registrará en el seguimiento del menor la realización y resultado de la prueba de determinación de edad.*
- En caso de variación respecto a los registrados, modificación de datos de identificación.*
- Si el decreto determinase la mayoría de edad, se procederá a la revocación de la tutela.*

*En el momento en que la tutela se revoca por una mayoría de edad, el joven debe abandonar de manera inmediata el recurso en el que se encuentra (centros de acogida o centros de acogimiento residencial especializado) ya que, según las licitaciones y la normativa vigente, en este tipo de centros sólo pueden atenderse a personas menores de edad.*

*En el caso de estos muchachos la forma de proceder, teniendo en cuenta las consideraciones recogidas en el protocolo, fue la siguiente:*

- De manera individual, así como en tres sesiones informativas grupales, se les informó desde el centro de acogida, de la existencia de este protocolo con respecto a la determinación de edad. Con el fin de que entendieran cómo se iba a proceder, se contó con la figura de un mediador intercultural que tradujo y explicó el procedimiento para que pudieran también aclarar todas las dudas que pudieran surgir al respecto.*
- Además de por el equipo técnico del centro y del mediador intercultural, desde la Subdirección se convocó otra reunión, para informarles nuevamente del procedimiento. En esa misma reunión, todos ellos se negaron a dar su consentimiento para realizar la prueba de determinación de edad.*

- Para la solicitud de pruebas, se envió desde la Subdirección de familia y menores a Policía Nacional: informe de valoración del centro de acogida, ficha identificación MENAS y documento de no aceptación de prueba para que fuera remitido a Fiscalía.
- Una vez recibido el expediente, desde Fiscalía, de conformidad con el artículo 9 LOPJM, en comparecencia online, ofreció a todos los muchachos el derecho a ser oído y escuchado e informado acerca del procedimiento. En la mayoría de los casos, los muchachos ni si quiera quisieron atender la llamada de la Fiscalía de menores. En otros, la atendieron, pero se ratificaron en su decisión de no aceptar la prueba de determinación de edad. Sólo uno de ellos aceptó la realización de la prueba médica.
- Tras la notificación de los decretos de determinación de edad cuando estos determinan mayoría (así como en el caso de falsedad documental), se procede a dar de baja a los jóvenes en los centros de Observación y Acogida, conectándolos con los recursos comunitarios que atienden a personas adultas.

*Respecto al Protocolo Policial previsto para las actuaciones en este centro o similares, respecto a la uniformidad de agentes y distintos de los vehículos, nos remitimos nuevamente al protocolo de coordinación para la acogida de menores migrantes no acompañados, donde queda recogido: Siempre que sea posible, el acompañamiento se realizará con agentes no uniformados, salvo que las circunstancias del caso y la disponibilidad de recursos no lo permitan.*

*Es una práctica habitual que, respecto al apoyo por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado en las actuaciones desarrolladas por parte de la Subdirección de Familia y Menores en la atención a los niños, niñas y adolescentes en la coordinación y relación con dichos organismos, se propone la conveniencia de que sean agentes no uniformados quiénes presten su apoyo. No obstante, dicha posibilidad está condicionada a la propia disponibilidad de los agentes y a la posibilidad de planificación de las actuaciones con tiempo suficiente para poder organizar dicha atención. Añadir que, en situaciones de urgencia como las derivadas de graves conductas disruptivas como las que en ocasiones han notificado desde el centro de acogida, se entiende prioritario el criterio de atención de urgencia para evitar el riesgo sobre los propios jóvenes y sobre terceras personas.*

*Respecto al protocolo para la salida del centro de acogida, tal y como queda recogido en el Protocolo de Egreso de la licitación del centro (se adjunta protocolo como Anexo 2), una de las causas es la Finalización de la intervención por determinación de mayoría de edad. En todo momento se intenta, tal y como se recoge en el mencionado protocolo que “la decisión acerca del egreso se anticipe en la medida en que sea posible, con el fin de planificar las actuaciones para una conclusión adecuada”.*

*Todos los jóvenes fueron debidamente informados, desde el inicio y hasta la finalización del procedimiento de determinación de edad, de que puede producirse una salida inmediata del centro de acogida si el oficio o el decreto emitido otorga una mayoría de edad. También, se*

*les ofrece la posibilidad de contactar con sus redes informales de apoyo y se les informa de los recursos comunitarios de atención a personas adultas existentes en nuestra comunidad, ya que, a todos los efectos, estas personas son consideradas adultas.*

*Adjuntamos (Anexo 3) los expedientes personales que constan en la Subdirección de Familia y Menores de los muchachos que han salido del sistema de protección y han estado inmersos en el procedimiento para la determinación de la edad.”*

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió el siguiente informe:

*“Existe un protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados (se adjunta documento como Anexo 1). Protocolo cuya actualización está prevista próximamente y que incluirá entre los firmantes a Policía Foral.*

*El objeto de este documento es la coordinación de las actuaciones necesarias para la primera acogida de los menores migrantes no acompañados que llegan a la Comunidad Foral de Navarra, así como los procedimientos administrativos necesarios para la identificación y registro que les permita el acceso a los diferentes sistemas de atención.*

*El protocolo establece una serie de actuaciones de distinta índole, entre otras la policial.*

*En cuanto a la primera acogida establece, entre otras cuestiones:*

*“Los/las Menores Extranjeros No Acompañados, tras su localización, deberán ser identificados mediante una prueba de identificación rápida (IR). Para este fin contactarán con la Brigada Provincial de Policía Científica del Cuerpo Nacional de Policía, debiendo ser trasladados a sus dependencias para toma de huella o si fuera posible, enviando las huellas digitalizadas por otros cuerpos policiales a dicha Brigada para su verificación. (Se adjunta Anexo de procedimiento).*

*Una vez realizado este trámite de identificación, se procederá de la siguiente forma:*

*Serán trasladados al Centro de Observación y Acogida (COA) de Marcilla, cuando no hayan sido identificados anteriormente o si lo hubieran sido como menores de edad no conste ningún antecedente sobre ellos.*

*Serán trasladados al COA Ilundain, cuando habiendo sido identificados como menores consten antecedentes policiales sobre ellos.*

*No serán trasladados a ningún centro de menores si de la identificación resultará que son mayores de edad.*

*Si de la identificación que se practicara al menor, éste tuviera algún tipo de señalamiento policial en vigor, se llevará a cabo la actuación policial correspondiente al señalamiento requerido.*



*Para preparar la acogida en el centro, los cuerpos de seguridad avisarán telefónicamente al COA Marcilla de la llegada de un/una menor. Y se establece que siempre que sea posible, el acompañamiento se realizará con agentes no uniformados, salvo que las circunstancias del caso y la disponibilidad de recursos no lo permitan”.*

*En cuanto al protocolo de determinación de la edad establece, entre otras cuestiones:*

*“Se aceptará la edad recogida en los documentos oficiales que aporte el/la menor.*

*Si existieran dudas razonables sobre la edad declarada por el/la menor, las entidades que tienen delegada la guarda lo pondrán en conocimiento de la Subdirección de Familia y Menores, y ésta lo trasladará a Policía Nacional. A su vez ésta, remitirá la información a Fiscalía, quién tendrá la competencia de emitir un Requerimiento Judicial al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que se proceda a la realización de pruebas radiológicas para la determinación de su edad ósea”.*

*Una vez realizadas estas pruebas y emitido el pertinente informe médico, “Fiscalía emitirá decreto de determinación de edad, el cual será remitido a la Subdirección de Familia y Menores para su conocimiento y efectos oportunos y a la Brigada de extranjería de Policía Nacional.*

*Desde la Subdirección de Familia y Menores:*

*Se registrará en el seguimiento del menor la realización y resultado de la prueba de determinación de edad. En caso de variación respecto a los registrados, modificación de datos de identificación. Si el decreto determinase la mayoría de edad, la tutela decaerá de forma automática”.*

*En cuanto al caso que nos ocupa, el Departamento de Derechos Sociales ha informado que, de manera individual, así como en tres sesiones informativas grupales, se les informó desde el centro de acogida, de la existencia de este protocolo con respecto a la determinación de edad. Con el fin de que entendieran cómo se iba a proceder, se contó con la figura de un mediador intercultural que tradujo y explicó el procedimiento para que pudieran también aclarar todas las dudas que pudieran surgir al respecto.*

*Además de por el equipo técnico del centro y del mediador intercultural, desde la Subdirección se convocó otra reunión, para informarles nuevamente del procedimiento. En esa misma reunión, todos ellos se negaron a dar su consentimiento para realizar la prueba de determinación de edad.*

*Para la solicitud de pruebas, se envió desde la Subdirección de familia y menores a Policía Nacional: informe de valoración del centro de acogida, ficha identificación MENAS y documento de no aceptación de prueba para que fuera remitido a Fiscalía.*

*Una vez recibido el expediente, desde Fiscalía, de conformidad con el artículo 9 LOPJM, en comparecencia online, ofreció a todos los muchachos el derecho a ser oído y escuchado e*

*informado acerca del procedimiento. En la mayoría de los casos, los muchachos ni si quiera quisieron atender la llamada de la Fiscalía de menores. En otros, la atendieron, pero se ratificaron en su decisión de no aceptar la prueba de determinación de edad. Sólo uno de ellos aceptó la realización de la prueba médica.*

*Tras la notificación de los decretos de determinación de edad cuando estos determinan mayoría (así como en el caso de falsedad documental), se procede a dar de baja a los jóvenes en los centros de Observación y Acogida, conectándolos con los recursos comunitarios que atienden a personas adultas.*

*En cuanto a la acción policial, el expediente indica que "la expulsión del centro se ha producido en un contexto de culpabilización y estigmatización a un grupo de menores. Dicho contexto se ha podido ver también favorecido por una excesiva visualización de las actuaciones de la Policía Foral en el entorno del centro y en la localidad en que se sitúa (traslados en vehículos policiales, presencia de agentes uniformados, etcétera). Aunque buena parte de tales actuaciones son desempeñadas por los agentes en funciones de protección de los menores, pueden favorecer que se genere entre la población una imagen distorsionada, de situación de conflictividad e inadaptación, que demanda intervenciones policiales constantes para garantizar la seguridad".*

*A este respecto, cabe señalar que Policía Foral acude al COA de Marcilla a solicitud de los educadores/as o responsables del mismo, ante diversos incidentes que se estuvieran produciendo: agresiones entre los menores, agresiones a personal del mismo, autolesiones, conocimiento de ilícitos ocurridos tanto dentro como fuera del recinto, etc.*

*Estos requerimientos habitualmente se hacen a través del Centro de Mando y Coordinación de Policía Foral, el cual desplaza a la patrulla más cercana, generalmente de Tafalla, si bien es cierto que dependiendo de la importancia del incidente se refuerza la actuación con patrullas de Policía Foral de las Comisarias de Pamplona, Tudela o Estella.*

*Reseñar que en estos casos se acude con vehículo/s oficiales (rotulados), uniforme de servicio y los medios materiales de dotación debido a que, en la mayoría de los casos, la solicitud del centro es urgente y en los casos más graves puede resolverse con traslados del menor o menores al Centro de Ilundain en Pamplona e incluso detenciones. Se entiende prioritario el criterio de atención de urgencia para evitar riesgos sobre los propios menores y terceras personas.*

*Las actuaciones y/o presencia en el Centro suele ser a demanda de los responsables del mismo en el caso de incidentes o altercados que se estuvieran produciendo, pero también para realizar acciones formativas que se imparten en el centro por parte de Policía Foral.*

*Resaltar que, además, tras implantar un servicio de vigilantes jurados, puntualmente las patrullas se han personado en el Centro para conocer de primera mano la situación in situ, además de recoger la información que facilitan los vigilantes.*

*Nuestro deber y objeto, en todo momento, es preservar la seguridad tanto de los de los propios menores tutelados como de los responsables del Centro desde la proporcionalidad y profesionalidad de las actuaciones, priorizando el necesario apoyo a la integración social de estos menores en situación de alta vulnerabilidad y desde el máximo compromiso del Gobierno de Navarra para el fomento de la convivencia.”*

El Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, por su parte, informó lo siguiente:

*“El Decreto Foral 266/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia establece que la Dirección General de Políticas Migratorias ejercerá las funciones previstas en relación con la Acogida e integración de personas migrantes en Navarra.*

*Asimismo, indica que el Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a Personas Migrantes, de la Dirección General de Políticas Migratorias ejercerá entre sus funciones el Diseño, planificación, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del Plan de acogida a personas migrantes en Navarra.*

*Las acciones de la Dirección General de Políticas Migratorias, siendo consciente de que la atención a colectivos de alta vulnerabilidad, como son las y los jóvenes migrantes sin apoyo familiar en Navarra debe ser prioritaria, han sido:*

***. - Medidas puestas en marcha para jóvenes sin apoyo familiar en Navarra por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias.***

*El Plan de Acogida de Personas Migrantes de Navarra 2021-2026 fue aprobado por acuerdo de Gobierno de Navarra el 29 de diciembre de 2021.*

*En el mismo se indican las acciones a impulsar en relación con el trabajo dirigido a jóvenes migrantes sin apoyo familiar en Navarra que aparecen en la Línea Prioritaria 5: “Creación de procesos integrales y continuados en torno a las unidades familiares, desde la infancia, adolescencia y juventud”, siendo uno de los objetivos: “Revisar y responder a las necesidades de las familias, menores y jóvenes migrantes sin apoyo familiar, en el proceso de acogida desde un enfoque integral”.*

*En ese objetivo se enmarca la medida” Creación y desarrollo, desde una perspectiva de género, del Programa KIDEAK para jóvenes migrantes sin apoyo familiar en Navarra.”*

*El programa KIDEAK se dirige a aquellos/as jóvenes migrantes con edades comprendidas entre 18 y 23 años, sin apoyo familiar en Navarra. Se trata de jóvenes que, en una parte, acceden al sistema de protección como menores, pero durante el transcurso de la intervención se comprueba que eran mayores de edad en el momento de su entrada al sistema, o cumplen la mayoría de edad al poco tiempo de entrar al mismo, no dando tiempo a finalizar los procesos de tramitación de la tutela por parte de la Administración. Estas circunstancias motivan su salida del sistema de protección dirigido a la infancia y*

*adolescencia. A este grupo de jóvenes, identificado a través del Sistema de Protección de Menores del Gobierno de Navarra habría que sumar aquellos/as que no han llegado a nuestro sistema de protección y quienes por otras circunstancias diferentes a las señaladas han salido del mismo, pero siguen residiendo en Navarra, los cuales serían derivados al programa a través de los Servicios Sociales de Base.*

*El objetivo general del programa es promover el desarrollo integral de estas/os jóvenes desde metodologías basadas en el acompañamiento y la mentoría social, contemplando siempre cualquier intervención desde la perspectiva de género.*

*El programa incluye aprendizaje de castellano, formación laboral, mentoría social, acompañamiento profesional y atención psicológica.*

*Los requisitos de acceso al programa son los siguientes:*

- Jóvenes entre 18 y 23 años de origen extranjero.*
- No tener apoyo familiar en Navarra.*
- Encontrarse en situación de especial vulnerabilidad.*
- Comprometerse a participar activamente y con aprovechamiento de los servicios implementados.*
- Requerir apoyo de baja intensidad, de carácter socioeducativo, para mantener o desarrollar capacidades personales para la vida autónoma en el entorno comunitario y para la incorporación social.*
- Ser derivado/a por el Sistema de Protección de menores o a través de los Servicios Sociales de Base (en este último caso, residir en la Comunidad Foral de Navarra al menos con 6 meses de antelación a la fecha de presentación de la solicitud) con el informe de la unidad administrativa competente donde se acrediten las circunstancias señaladas anteriormente.*

*El programa Kideak se basa en el acompañamiento y la mentoría social como herramientas clave de integración. Busca favorecer los procesos de autonomía y emancipación de esta población facilitando su integración en la vida adulta a través del apoyo especializado. Este programa tiene capacidad para 50 jóvenes, 35 plazas con alojamiento incluido y 15 plazas sin alojamiento.*

*Además de este servicio propio de la Dirección General de Políticas Migratorias se apoya la labor que las entidades sociales realizan en la atención a estos y estas jóvenes a través de:*

- Convenio con la Asociación Lantxotegi para la realización del programa Ahlan Bek que ofrece un acompañamiento integral a jóvenes migrantes no acompañados/as, a través de la formación en competencias básicas para la inclusión y la intervención socio-educativa*

- *Convenio con la Asociación Apoyo Mutuo para la realización del programa denominado “Programa de Formación Prelaboral” que ofrece, a través de Fundación Elkarte (Centro de formación especializado en el área del metal, fabricación y montaje), un Plan Formativo de 155h sobre “Formación mecánica y maquinaria de movilización” dirigido a 15 jóvenes migrantes (mayores de 18 años y sin apoyo familiar en Navarra) en situación de vulnerabilidad. El programa ofrece también la realización de prácticas.*
- *Subvención a la Fundación Civil San Francisco Javier para el Proyecto “Jóvenes sin referentes” de atención a jóvenes sin apoyo familiar y en situación de alta vulnerabilidad en Tudela.*
- *Subvención a Fundación Koine Aequalitas para el proyecto “Acompañando-t - proyecto de acompañamiento y capacitación social para juventud extranjera no acompañada”*

*En lo referente a las acciones de coordinación interdepartamental para la atención a este colectivo, estas han sido:*

***. - Coordinación con Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP). Subdirección General de Familia y Menores.***

*Desde el inicio de legislatura en el año 2019, la Dirección General de Políticas Migratorias se incorporó a los distintos grupos de trabajo que desde la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP) estaban establecido para la acogida de menores migrantes sin apoyo familiar en Navarra:*

*Grupo de trabajo para la elaboración del Protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados.*

*Grupo de trabajo de comunicación y sensibilización.*

*Comisiones de coordinación y seguimiento de centros (Buñuel, Iturmendi, Pamplona, Marcilla)*

*Además, la puesta en marcha del Servicio KIDEAK en junio de 2021 impulsó el establecimiento de un procedimiento de coordinación con la Subdirección General de Familia y Menores del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra para la derivación desde el sistema de protección de menores de jóvenes, que, por su mayoría de edad, tuvieran que salir del mismo y pudieran ser valorados para su entrada a Kideak. Se realizó una ficha de derivación y se establecieron reuniones de coordinación que comenzaron en febrero de 2021.*

*A raíz de estos acontecimientos hemos revisado el sistema de derivación que se estableció desde el programa KIDEAK y se ha comprobado que no se utilizó por parte de la Subdirección de Familia y Menores en el caso de los jóvenes que refiere este expediente, por lo que procede a revisar de nuevo el sistema de coordinación y derivación establecido.*

Por último, las actuaciones concretas por parte de la DGPM en el caso descrito por el Defensor del Pueblo en este expediente han sido:

- ✓ Reuniones con Lantxotegi (30/05/2022) y Servicio Kideak (01/06/2022) al tener conocimiento a través de ambos de la situación derivada de la salida de varios chicos del Centro de Marcilla, para conocer mejor la situación.
- ✓ Reunión con Subdirección General de Familia y Menores de Gobierno de Navarra (01/06/2022): Reunión de la Directora General de Políticas migratorias y la Directora del Servicio Karibu de Acogida y Acompañamiento a personas migrantes con la Directora gerente de ANADP y la Subdirectora de Familia y Menores a petición de la Dirección General de Políticas Migratorias para contrastar las informaciones recibidas desde las asociaciones y el servicio Kideak.

*En la reunión se constata que se debe mejorar la comunicación y coordinación internas entre departamentos y también con las entidades sociales implicadas.*

*A propuesta de la DGPM nos emplazamos a mantener una reunión con las entidades sociales implicadas para revisar los hechos, aclarar las acciones y proponer mejoras.*

- ✓ Reunión con entidades sociales y servicios (8/06/2022):

(...)

*Tras revisar los hechos y aclarar actuaciones se acuerdan las acciones a realizar:*

- *Compromiso por parte de la Subdirección General de Familia y Menores a hablar con Extranjería para ver el vacío legal en que quedan cuando no se ha observado falsedad documental, pero hay un decreto de Fiscalía que determina que son mayores de edad (pero no indica la edad que tienen).*
- *Revisión los criterios internos de la Subdirección General de Familia y Menores para derivación a los recursos existentes (ej. Kideak).*
- *Propuesta de trabajo interno, desde la DGPM junto a la Subdirección General de Familia y Menores para que la salida del COA para que se haga con garantías.*
- *Creación de un grupo de trabajo de Entidades que intervienen con jóvenes para abordar de manera integral su situación.*

*Por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias hemos abordado esta situación en el ámbito de nuestras competencias y hemos establecido un marco de trabajo de mejora de la intervención con la población joven migrante en situación de alta vulnerabilidad en Navarra”.*

Tras la recepción de los tres informes anteriores, esta institución estimó pertinente solicitar un informe complementario al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, tendente a que se facilitara “el protocolo o criterios seguidos en estos casos de determinación de la edad, aportando una copia de la documentación correspondiente, y

señalando si se considera que ha sido seguido respecto a los expulsados del COA de Marcilla”.

El 8 de septiembre de 2022 se recibió la documentación solicitada, así como el informe complementario. En el mismo, como aspectos novedosos respecto al primer informe emitido, se recogía que:

*“ (...) Además, la puesta en marcha del Servicio KIDEAK en junio de 2021 impulsó el establecimiento de un procedimiento de coordinación con la Subdirección General de Familia y Menores del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra para la derivación desde el sistema de protección de menores de jóvenes, que, por su mayoría de edad, tuvieran que salir del mismo y pudieran ser valorados para su entrada a Kideak. Se realizó una ficha de derivación y se establecieron reuniones de coordinación que comenzaron en febrero de 2021.*

*A raíz de estos acontecimientos hemos revisado el sistema de derivación que se estableció desde el programa KIDEAK y se ha comprobado que no se utilizó por parte de la Subdirección de Familia y Menores en el caso de los jóvenes que refiere este expediente, por lo que procede a revisar de nuevo el sistema de coordinación y derivación establecido.*

*(...)*

***.- En relación al seguimiento del protocolo de determinación de la edad:***

*En julio de 2021 el Gobierno de Navarra puso en marcha un Protocolo de Coordinación Operativa para la Acogida de menores migrantes no acompañados. Este Protocolo incluye la Primera Acogida, la Reseña, el protocolo de determinación de la edad, el protocolo de derecho a la atención sanitaria y la solicitud de autorización de residencia.*

*La Dirección General de Políticas Migratorias participa únicamente en el ámbito de la Primera Acogida, donde el protocolo indica que una vez acogida/o el/la menor en el centro de acogida se debe comunicar su llegada a la Subdirección de Familia y Menores, a Delegación del Gobierno en Navarra, a la brigada de Extranjería de Policía Nacional, al ministerio Fiscal y a la Dirección general de Políticas Migratorias.*

*En este punto y respecto a la comunicación que se indica el protocolo no se cumple, ya que no recibimos notificación de la acogida de estos/as menores.*

*Por parte de la Dirección General de Políticas Migratorias hemos abordado esta situación en el ámbito de nuestras competencias y hemos establecido un marco de trabajo de mejora de la intervención con la población joven migrante en situación de alta vulnerabilidad en Navarra”.*

Simultáneamente a la tramitación de la actuación de oficio, la institución recibió una queja referente a este mismo asunto, presentada por los colectivos Asociación Lantxotegi Elkarte, Papeles y Derechos Denontzat y SOS Racismo Navarra.

*“A continuación, recogemos la situación de las 8 personas que hemos detectado que han salido del COA por haber sido declarados mayores de edad:*

- M.M., actualmente se encuentra en el Programa Kideak, dependiente de la Dirección de Políticas Migratorias y Justicia.*
- O.K., actualmente se encuentra en el Programa Kideak, dependiente de la Dirección de Políticas Migratorias y Justicia.*
- M.K., actualmente no se encuentra fuera de Navarra.*
- H.I., actualmente se encuentra en un piso de alquiler compartido, está en contacto con Cruz Roja y dentro del programa de Ahlan Bek de la Asociación Lantxotegi*
- N.F. actualmente se encuentra en un piso de alquiler compartido, está en contacto con Cruz Roja y dentro del programa de Ahlan Bek de la Asociación Lantxotegi. Aún no ha sido derivado al Programa Kideak.*
- M.A., actualmente se encuentra en el Albergue de personas sin hogar de Pamplona (durante los días de San Fermín será trasladado a otro dispositivo en San Sebastián). Está a la espera de recibir llamada del Programa Kideak para realizar una primera entrevista y valorar si puede entrar al programa.*
- P.G.K., actualmente se encuentra en un piso de alquiler compartido, a la espera de recibir llamada del Programa Kideak para realizar una primera entrevista y valorar si puede entrar al programa.*
- L., actualmente se encuentra en el Albergue de personas sin hogar de Pamplona (durante los días de San Fermín será trasladado a otro dispositivo en San Sebastián). Está a la espera de recibir llamada del Programa Kideak para realizar una primera entrevista y valorar si puede entrar al programa.*

*A continuación, se detallan las vulneraciones detectadas:*

*1. Durante su estancia en el COA: en primer lugar, cabe señalar que el tiempo medio de estancia en el COA ha sido de en torno a 6 meses, excediendo el plazo previsto y determinado en la normativa.*

*No se ha iniciado el procedimiento de regularización de su situación, lo cual resulta especialmente grave en los casos en los que el menor contaba con documentación original de su país de origen.*

*No se ha tramitado Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) ni se les ha empadronado, lo cual repercute de manera grave a la hora de acceso a sanidad y a recursos y servicios una vez salen del centro.*

*Los jóvenes manifiestan no haber recibido información actualizada ni adecuada de sus derechos jurídicos, especialmente en lo que se refiere al proceso de regularización y a los*



*procedimientos de verificación de edad: en qué consiste el procedimiento, plazos normativa, procedimiento de recurso, etc.*

*2. En el momento de la salida del centro:*

*Los jóvenes manifiestan no haber recibido información ni derivación a los recursos de protección social existentes en Navarra, ni se ha establecido un plazo de salida. Se trata de salidas del centro inmediatas con una clara orientación a que fuesen a los albergues de personas sin hogar (Tudela y Pamplona) pero sin que hubiese contacto con los recursos.*

*No se les ha hecho entrega del documento de cese de Guarda/Tutela, en el que aparece un plazo de recurso, ni se les ha explicado cómo pueden recurrir dicha decisión.*

*En la mayoría de los casos se han hecho salidas grupales y con presencia de Policía Foral, sin permitir que los menores pudiesen aclarar sus dudas.*

*3. A su llegada a Pamplona ha existido una diferencia de criterio en cuanto al tiempo de estancia en el Albergue de personas sin hogar, algunos han pasado varias semanas en situación de calle. No se les ha empadronado, ni se les ha considerado como residentes, a pesar de llevar viviendo en Navarra de manera continuada una media de 6 meses, tampoco se les ha asignado Unidad de Barrio. Además, en algunos casos se condicionaba su estancia en el albergue a la realización de pruebas de edad, a pesar de contar con documentación original del país de origen. Tampoco ha habido un criterio común a la hora de derivarles a Programas como Kideak.*

*4. En cuanto a los procedimientos de verificación de edad:*

*- Entendemos que cuando existe la posibilidad de obtener documentación identificativa original del país de origen del menor, esta debe prevalecer como acreditación de la minoría de edad por lo que no debería iniciarse ningún procedimiento de verificación de edad. Cabe señalar que esta documentación (pasaporte) ha pasado un proceso de validación realizado por la Brigada de Extranjería de Navarra, ya que constan retiradas cautelares del pasaporte y devolución de este.*

*- Las resoluciones dictadas por la Fiscalía de Menores determinan que se trata de personas mayores de edad, a pesar de no haber pruebas objetivas de ello y el menor queda en desamparo con su documentación original como menor de edad, lo que pone en riesgo sus posibilidades de acceso a los diferentes servicios y prestaciones dirigidos a las personas mayores de edad. Hablamos de derechos fundamentales como el acceso a la tarjeta sanitaria, el empadronamiento o prestaciones económicas como la Renta Garantizada.*

*- En al menos un caso, se ha dado por válida una documentación de otro país europeo (Italia) en el que no consta fotografía ni datos biométricos del menor, otorgándole mayor validez que a la documentación original del país de origen.*

*A lo largo de estos meses, hemos llevado a cabo varias reuniones con ellos, realizando un seguimiento de su situación. Hemos mantenido dos reuniones con el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, en las que se adquirieron algunos compromisos que no llegaron a materializarse, como por ejemplo el de facilitarles los certificados de cese de guarda y/o tutela, por ello tuvimos que solicitarlos uno a uno por instancia general a la Subdirección de Familia y Menores, sin que se haya obtenido aún respuesta alguna. Estos certificados permiten conocer cuánto tiempo han permanecido bajo tutela o guarda del Gobierno de Navarra, pueden ser objeto de recurso y puede ser requisito de acceso a una regularización. Por otro lado, en estas reuniones no ha quedado claro a qué se comprometen los Departamentos para dar solución a la situación de desprotección de estos menores, ni qué mecanismos se van a establecer para que estas situaciones no se produzcan y se garanticen sus derechos, por lo que entendemos que se puede volver a dar.*

*Por todo ello, les trasladamos las siguientes cuestiones, para que puedan remitirlas a los Departamentos correspondientes para que puedan ser reparadas a la mayor brevedad:*

*1. Queremos saber cuál es la situación administrativa de los menores que se encuentran con su documentación original del país de origen validada, pero con una resolución de mayoría de edad dictada por Fiscalía. Esta indefinición llega hasta el punto de no contar con una edad concreta, lo cual tiene como consecuencia que el mismo Departamento (Derechos Sociales) les considere mayores de edad y les expulse del Sistema de Protección de Menores, y a la vez les considere menores de edad y nos les permita acceder a prestaciones y recursos de protección social de adultos.*

*2. Queremos saber qué protocolo se sigue en el Gobierno de Navarra, en el propio COA y en Fiscalía para que se inicie un proceso de verificación de edad. ¿Qué criterios se siguen para sospechar de la mayoría de edad de una persona y para solicitar el procedimiento de verificación de edad? ¿Priman esos criterios sobre la documentación original de los países de origen y consulados en la UE? ¿Qué posibilidad de recurso les queda? ¿Se les informa de ese derecho o esa posibilidad de recurso?*

*3. ¿Qué protocolo de atención y protección existe para estas personas una vez salen del COA? (Criterios de derivación a programas y recursos específicos para jóvenes como Kideak, acceso a servicios sociales de base y prestaciones económicas, vivienda, formación y sanidad).*

*4. Queremos saber qué posibilidades de regularización existen para ellos a partir de ahora”.*

Recibida la queja, y a la vista de su contenido, se dio cuenta de la misma al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitando que se informaran al respecto.

El Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, remitió el siguiente informe:

*“1.-En cuanto a la pregunta sobre cuál es la situación administrativa de los menores que se encuentran con su documentación original del país de origen validada, hay que señalar que las competencias en materia de menores migrantes son asumidas por la Subdirección de Familia y Menores, dependiente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas; por lo tanto, es una cuestión que recae en dicha Subdirección. No obstante, tal y como quedó reflejado en el informe enviado como respuesta a la solicitud de información del defensor del pueblo relativa al expediente 022/8, el pasado 8 de junio se llevó a cabo una primera reunión, con la Subdirección de Familia y Menores y Entidades que trabajan con jóvenes migrantes con el objetivo de mejorar entre otras cuestiones el tema de la documentación.*

*2.- En cuanto al protocolo de que se sigue en el Gobierno de Navarra, en el propio COA y en Fiscalía para que se inicie un proceso de verificación de edad, decir también que es competencia de los Departamentos correspondientes. No obstante, en diciembre de 2019 se firmó un protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados en el que participamos activamente en su elaboración, y el cual se adjunta.*

*3.- En cuanto a la existencia de un protocolo de atención y protección para las personas que salen del COA; decir que en lo que respecta a esta Dirección General, el programa KIDEAK se puso en marcha para dar cobertura a aquellos jóvenes que entre otras circunstancias salían del sistema de menores, estableciendo dos únicas vías de derivación para poder participar en él, por una parte, desde los Servicios Sociales de Base de Navarra, y por otra, desde la Subdirección de Familia y Menores. Desde el comienzo se trabaja conjuntamente con la Subdirección de Familia y Menores en los procesos de derivación (se adjunta ficha de derivación elaborada en castellano y euskera)*

*- Desde junio de 2021 (cuando se puso en marcha el servicio) hasta diciembre de 2021, desde la Subdirección de Familia y Menores se llevaron a cabo 16 derivaciones.*

*- Durante 2022 se han realizado 9 nuevas derivaciones.*

*Con la Subdirección de familia y menores se han llevado a cabo las siguientes reuniones de coordinación:*

- Durante 2019 se realizaron dos reuniones con la Subdirección de familia y menores para ver la situación de determinados jóvenes migrantes.*
- En 2020 se llevaron a cabo 5 reuniones conjuntas con la Subdirección para ver de qué forma implementar un Servicio que recogiera las necesidades del conjunto de jóvenes que se quedaban fuera del sistema de menores o que estaban residiendo en Navarra, sin apoyos.*
- En 2021 se han llevado a cabo 6 reuniones de coordinación y mejora del Servicio, teniendo en cuenta que el servicio Kideak se puso en funcionamiento en junio de 2021.*

- Por último, en 2002, se han llevado a cabo, 5 reuniones de coordinación específicamente con la Subdirección.

4.- En relación a las posibilidades de regularización existentes para ellos a partir de ahora, señalar que la normativa sobre regularización no compete a la Comunidad Foral de Navarra, sino que viene regulada a nivel estatal. De todas formas, hay que indicar que el 27 de julio, se ha publicado en el BOE el real Decreto 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica el reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el real Decreto 557/2011, de 20 de abril, el cual incorpora mejoras en relación a posibles regularizaciones. Hay que señalar, que, en este tema, se van a realizar a en el plazo de un mes, sesiones informativas llevadas a cabo por el servicio de asesoramiento en materia de extranjería, dependiente de esta Dirección General, para, explicar, novedades, cambios y mejoras que contiene dicho real decreto.

Por último, señalar que el trabajo con jóvenes migrantes es una línea clave para esta Dirección General de Políticas Migratorias, debido a la alta vulnerabilidad a la que se encuentran expuesta determinados grupos de estos jóvenes”.

El informe del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña señalaba lo siguiente:

*“Todas las personas citadas hicieron uso del albergue a su salida del COA. En algún caso, tras valoración técnica, y por diversos motivos, sanitarios entre otros, se prolongó la estancia más allá de los 3 días establecidos en la normativa.*

*Los casos que fueron salida del albergue, fueron atendidos en todo momento por la técnica de alta exclusión, activando los recursos que fuesen necesarios en cada caso y estando recursos como el empadronamiento municipal en proceso de valoración como en cualquier caso que llega a servicios sociales.*

*La derivación a Kideak se realiza tras la valoración del caso y el compromiso de la persona derivada. Es por ello, que no todas las derivaciones se han realizado simultáneamente y en algún caso se ha requerido de más tiempo”.*

*En relación al resto de supuestos que se contemplan en la instancia, aclarar que el Ayuntamiento de Pamplona no tiene competencias sobre los recursos de protección (COA), ni sobre las formas de acreditar la mayoría de edad”.*

En relación a esta cuestión, el Departamento de Derechos Sociales informó lo siguiente:

*“Respecto a la situación administrativa de estos menores, realizada las consultas a Fiscalía y Policía, nos informan que Fiscalía no puede determinar la fecha exacta de nacimiento, ya que tan solo, pueden dar una franja de edad en la que se encuentra el joven. Cuando a un joven se le decreta desde fiscalía la mayoría de edad se envía ese decreto a Policía. La Policía comunica al Gobierno de Navarra mediante oficio la mayoría de edad, en los oficios no*

*aparece fecha de nacimiento porque Fiscalía en su Decreto no aporta fecha de nacimiento, y tampoco hay forma de determinar por parte de la Policía una fecha de nacimiento. Para solicitar prestaciones, las personas interesadas tendrán que presentar el decreto de fiscalía además del oficio de policía, exponiendo que a la fecha de emisión del decreto son considerados como mayores de edad. Si a pesar de esta indicación, tuvieran dificultades en el acceso a las mismas, desde la Subdirección de Familia y menores estamos dispuestos a facilitar la información solicitada como a emitir los informes que fueran necesarios.*

*Respecto al protocolo para iniciar un proceso de verificación de edad, informar que existe un protocolo de coordinación operativa para la acogida de menores migrantes no acompañados (se adjunta documento). En el punto 3, se recoge el procedimiento para la determinación de la edad.*

*“Se aceptará la edad recogida en los documentos oficiales que aporte el menor.*

*Si existieran dudas razonables sobre la edad declarada por el menor, las entidades que tienen delegada la guarda lo pondrán en conocimiento de la Subdirección de Familia y Menores, y ésta lo trasladará a Policía Nacional. Policía Nacional remitirá la información a Fiscalía, quién tendrá la competencia de emitir un Requerimiento Judicial al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que se proceda a la realización de pruebas radiológicas para la determinación de su edad ósea”.*

*No podemos obviar la responsabilidad que tenemos en garantizar que las personas que atendemos en los recursos de acogida del sistema de protección sean efectivamente menores edad. Por este motivo, en el caso de estos muchachos, a pesar de que alguno de ellos portaba documentación a su llegada, existían serias dudas respecto a las edades ofrecidas en las entrevistas realizadas, así como en el relato de su proceso migratorio y su aspecto físico y comportamental.*

*En ese mismo protocolo, se recoge:*

*“Fiscalía emitirá decreto de determinación de edad, el cual será remitido a la Subdirección de Familia y Menores para su conocimiento y efectos oportunos y a la Brigada de extranjería de Policía Nacional.*

*Desde la Subdirección de Familia y Menores:*

- Se registrará en el seguimiento del menor la realización y resultado de la prueba de determinación de edad*
- En caso de variación respecto a los registrados, modificación de datos de identificación.*
- Si el decreto determinase la mayoría de edad, se procederá a la revocación de la tutela.*

*En el momento en que la tutela se revoca por una mayoría de edad, el joven debe abandonar de manera inmediata el recurso en el que se encuentra (centros de acogida o centros de*

acogimiento residencial especializado) ya que, según las licitaciones y la normativa vigente, en este tipo de centros sólo pueden atenderse a personas menores de edad.

En el caso de estos muchachos la forma de proceder, teniendo en cuenta las consideraciones recogidas en el protocolo, fue la siguiente:

- De manera individual, así como en tres sesiones informativas grupales, se les informó desde el centro de acogida, de la existencia de este protocolo con respecto a la determinación de edad. Con el fin de que entendieran como se iba a proceder, se contó con la figura de un mediador intercultural que tradujo y explicó el procedimiento para que pudieran también aclarar todas las dudas que pudieran surgir al respecto.
- Además de por el equipo técnico del centro y del mediador intercultural, desde la Subdirección se convocó otra reunión, para informarles nuevamente del procedimiento. En esa misma reunión, todos ellos se negaron a dar su consentimiento para realizar la prueba de determinación de edad.
- Para la solicitud de pruebas, se envió desde la Subdirección de familia y menores a Policía Nacional: informe de valoración del centro de acogida, ficha identificación MENAS y documento de no aceptación de prueba para que fuera remitido a Fiscalía.
- Una vez recibido el expediente, desde Fiscalía de conformidad con el artículo 9 LOPJM, en comparecencia online, ofreció a todos los muchachos el derecho a ser oído y escuchado e informado acerca del procedimiento. En la mayoría de los casos, los muchachos ni si quiera quisieron atender la llamada de la Fiscalía de menores. En otros, la atendieron, pero se ratificaron en su decisión de no aceptar la prueba de determinación de edad. Sólo uno de ellos aceptó la realización de la prueba médica.
- Tras la notificación de los decretos de determinación de edad cuando estos determinan mayoría (así como en el caso de falsedad documental), se procede a dar de baja a los jóvenes en los centros de Observación y Acogida, conectándolos con los recursos comunitarios que atienden a personas adultas. Se les informó también que tal y como quedaba recogido en el decreto de determinación de edad, podían acceder nuevamente a la realización de las pruebas médicas, y que, en base a las mismas y su resultado, se podía volver a emitir un nuevo decreto

Respecto al protocolo de atención y protección para la salida del centro de acogida, tal y como queda recogido en el Protocolo de Egreso de la licitación del centro, una de las causas es la "Finalización de la intervención por determinación de mayoría de edad". En todo momento se intenta, tal y como se recoge en el mencionado protocolo que "la decisión acerca del egreso se anticipe en la medida en que sea posible, con el fin de planificar las actuaciones para una conclusión adecuada".

Todos los jóvenes fueron debidamente informados, desde el inicio y hasta la finalización del procedimiento de determinación de edad, de que puede producirse una salida inmediata del

*centro de acogida si el oficio o el decreto emitido otorga una mayoría de edad. También, se les ofrece la posibilidad de contactar con sus redes informales de apoyo y se les informa de los recursos comunitarios de atención a personas adultas existentes en nuestra comunidad, ya que, a todos los efectos, estas personas son consideradas adultas.*

*Existen reuniones periódicas de coordinación con el Departamento de Políticas Migratorias, en las cuales se abordan aspectos que competen a ambos departamentos; en la actualidad, entre otras cuestiones, estamos revisando el protocolo para las derivaciones al programa Kideak.*

*Respecto a las posibilidades de regulación existentes para ellos a partir de ahora, cabe recordar que la normativa sobre regularización no es competencia de la Comunidad Foral de Navarra, pero sí que pueden asesorarse a través del servicio de asesoramiento en materia de extranjería que depende de la Dirección General de políticas migratorias”.*

Analizada la queja y la información recibida por las diferentes Administraciones, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

El artículo 39.4 de la Constitución dispone que “los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos”.

En Navarra, recientemente se ha aprobado la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que ha venido a sustituir a la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

La exposición de motivos de dicha Ley Foral 12/2022 recuerda la vinculación a la Convención sobre los Derechos del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, señalando que sus obligaciones implican dos grandes ámbitos de actuación, el primero de ellos “dirigido al conjunto de niños, niñas y adolescentes que, por ser menores de edad con domicilio o residencia transitoria en Navarra, tiene derecho a obtener de las Administraciones públicas de Navarra, de forma coordinada, una protección integral que implica no solo reconocer sino también velar por el efectivo goce de los derechos que la Convención les atribuye, como sujetos de derechos y necesarios protagonistas de sus vidas, apoyando para ello a sus familias en sus funciones, siempre considerando el de las personas menores un interés primordial o el interés primordial”.

En relación con esta referencia, el artículo 3, a modo de principio vertebrador de la protección legal, dispone que:

*“Toda persona menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, y a que la interpretación y aplicación en cada caso de ese interés superior se haga teniendo en cuenta y ponderando los criterios generales establecidos en la normativa estatal de protección jurídica de menores y lo previsto en la Convención sobre los Derechos del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, teniendo en cuenta respecto a las personas menores con discapacidad lo previsto en la Convención de derechos de personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006”.*

El precepto citado conecta con el también artículo 3, apartado primero, de la Convención sobre los Derechos del Niño, que establece: “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”.

La ley foral, por otro lado, en su artículo 23, reconoce el derecho a la inclusión social de cualquier menor y explicita, en el apartado sexto del precepto, que “las Administraciones públicas de Navarra garantizarán a las personas menores extranjeras que se encuentren en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra el derecho a los recursos y servicios públicos que faciliten su atención e inclusión social, lingüística y cultural, al margen de su situación legal”.

Hechas las anteriores consideraciones generales, que vienen a enmarcar el ámbito de especial protección precisa en la atención a las personas menores de edad, se aprecia, en primer lugar, que, en este caso, a pesar de que un grupo de chicos fueron admitidos en el COA de Marcilla y de que, al menos parte de los mismos, contaba con documentación acreditativa de su minoría de edad -se alegaba que disponían de documentos oficiales de sus países de origen, en algunos casos validados por la Policía Nacional, y nada en sentido contrario se señala en los informes emitidos por los órganos administrativos-, se activó el procedimiento tendente a la determinación de su edad, que culminó en su expulsión del centro.

A este respecto, se invoca por la Administración la aplicabilidad del “Protocolo de Coordinación Operativa para la Acogida de Menores Extranjeros No Acompañados”, de 23 de diciembre de 2019, suscrito por el Departamento de Derechos Sociales, el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, el Departamento de Salud, el



Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, todos ellos del Gobierno de Navarra, la Policía Nacional, la Guardia Civil y el Ayuntamiento de Pamplona (consta asimismo la Fiscalía como parte integrante del protocolo, pero no aparece la firma del Fiscal General en ninguno de los ejemplares que se han remitido a esta institución).

El protocolo establece, respecto a la determinación de la minoría de edad, que:

“Se aceptará la edad recogida en los documentos oficiales que aporte el menor.

Si existieran dudas razonables sobre la edad declarada por el menor, las entidades que tienen delegada la guarda lo pondrán en conocimiento de la Subdirección de Familia de Menores, y ésta lo trasladará a Policía Nacional. Policía Nacional remitirá información a Fiscalía, quien tendrá la competencia de emitir un requerimiento judicial al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para que se proceda a la realización de pruebas radiológicas para la determinación de su edad ósea”.

Según interpreta esta institución, se distingue el caso en que los menores dispongan de documentos oficiales, en el que “se aceptará” la edad recogida en los mismos, del caso en que no se disponga de tal documentación oficial, en la que, en principio, operará la declaración del menor. Solo en ausencia de dicha documentación oficial, y si existen dudas razonables sobre la edad declarada por el menor, se activará el procedimiento al que se alude, a impulso de la entidad que tiene delegada la guarda de los menores y de la Subdirección de Familia y Menores.

En algunos de los casos de los menores expulsados del centro, se aplicó el protocolo incluso contando aquéllos con documentación oficial (el propio informe del Departamento de Derechos Sociales señala que “alguno de ellos portaba documentación a su llegada”), lo que, a juicio de esta institución, excede de lo que se deriva de dicho protocolo.

Por otro lado, la institución no puede dejar de manifestar lo cuestionable de que dicho protocolo fuera activado tras un relevante periodo de estancia en el centro de observación y acogida. A este respecto, se ha de considerar que, si existen dudas sobre la edad real de los menores, lo razonable es que se susciten inicialmente, en los primeros contactos entre el menor y los profesionales, y no tras una estancia relativamente prolongada.

Además de lo anterior, en relación también con este procedimiento tendente a determinar la edad en casos de duda, la institución estima que sería conveniente

reforzarse la exigencia para su activación, de forma que se contraste el criterio comunicado por la entidad que ejerce la guarda delegada. En este sentido, dada la trascendencia y afección negativa que puede tener para las personas afectadas, podría ser pertinente, antes de la comunicación que se prevé a la Policía Nacional y a la Fiscalía, que se realizara una segunda valoración, adicional a la de la entidad titular del centro, por profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (por ejemplo, mediante un entrevista con personal técnico del Departamento de Derechos Sociales y del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, en orden a confirmar o modificar la sospecha inicial, y como mecanismo de refuerzo de la garantía de los menores).

Por todo ello, se formula una recomendación sobre este extremo, a fin, por un lado, de que la eventual activación del procedimiento tendente a la determinación de la edad de los afectados se produzca, única y exclusivamente, en defecto de documentación acreditativa de la edad. Y, asimismo, a fin de que se revise el protocolo en este extremo, condicionando la activación de este procedimiento a una segunda valoración técnica, practicada por personal del Departamento de Derechos Sociales y del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, el primero, como responsable de los menores, y el segundo, como competente en materia migratoria.

Se suscitan, por otro lado, varias cuestiones relativas a la garantía de los derechos de los menores durante el tiempo de estancia en el centro y al decretarse su salida.

En este sentido, se viene a manifestar que no se les tramitó el empadronamiento, ni la tarjeta sanitaria, ni se iniciaron las actuaciones tendentes a la regularización de su situación. Además, se expone que, acordada la mayoría de edad, se resolvió la salida del centro de forma inmediata, sin notificárseles resolución alguna que pudieran recurrir, y sin haberse gestionado una alternativa para las personas afectadas.

A este respecto, la institución ha de señalar:

a) Resulta necesario que, en situaciones de tutela y guarda provisional como la que se da en el centro de observación y acogida, se realicen o promuevan los trámites correspondientes para la obtención de la documentación (empadronamiento, tarjeta sanitaria, etcétera) y, en su caso, regularización de la situación de los menores, en cuanto actuaciones todas ellas encaminadas a facilitar el ejercicio de sus derechos y a procurar su inclusión social.

b) Independientemente de que sea procedente o no la revocación de la tutela por declaración de mayoría de edad y el cese de la situación de guarda, se está ante decisiones administrativas que han de formalizarse y notificarse a los afectados, indicándoles las vías de impugnación correspondientes. Tales decisiones administrativas afectan de forma notoria a su esfera de derechos e intereses legítimos, por lo que los interesados tienen derecho a recibir tales resoluciones, conforme a las reglas generales que prevé la legislación sobre el procedimiento administrativo común, y a poder recurrirlas.

c) Por otro lado, más allá de que la determinación de la mayoría de edad suponga finalizar la situación de acogida, resulta de todo punto preciso, antes de que se acuerde la salida efectiva, que se realicen las gestiones pertinentes para facilitar una alternativa adecuada a las personas afectadas, pues, de otro modo, pueden quedar abocadas a situaciones incompatibles con su dignidad y el ejercicio de sus derechos básicos. Según entiende la institución, el criterio de inmediatez de la finalización de la acogida debe ponderarse con otros derechos e intereses dignos de protección y, en su caso, ceder si fuera preciso.

Vinculado a lo anterior, se ha de reseñar que, según informa el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, el protocolo de acogida establecido no se aplicó correctamente y, en tal sentido, que:

a) No se comunicó a la Dirección General de Políticas Migratorias la llegada de los menores al centro de acogida, como obra en dicho protocolo (apartado primero).

b) En relación con la necesaria coordinación y la derivación al programa KIDEAK (acompañamiento a jóvenes migrantes sin apoyo familiar) de menores procedentes del sistema de protección de la infancia, no se observó en este caso, no utilizándose el sistema de derivación previsto.

Se formulan recomendaciones concordantes con lo expresado en las dos anteriores consideraciones.

Por otro lado, se manifestaba por los interesados y por las asociaciones promotoras de la queja la situación de indefinición o de “limbo” en que quedaron los jóvenes afectados, pues, de un lado, no se les considera menores y han de abandonar el centro de menores, por decretarse la mayoría de edad y, de otro, no se les considera mayores de edad para el acceso a los programas y ayudas de inclusión correspondientes.

Esta institución ha de recomendar que se adopten medidas para evitar la situación descrita, estimando que, si la declaración de mayoría de edad es eficaz para propiciar la salida del centro, también ha de serlo para el acceso a otros ámbitos de protección pública.

Aun cuando la decisión adoptada no determine una edad concreta y solo resuelva sobre la mayoría de edad, es de todo punto razonable que esta se tenga por acreditada a los efectos de la concesión de los correspondientes apoyos, no siendo admisible que tal declaración se tenga por válida solo a los efectos que son desfavorables para los afectados (la salida del centro en este caso).

Respecto a la actuación por parte de agentes uniformados, se ha de señalar que la vigente Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, recoge, entre los criterios de intervención, el siguiente:

*“La intervención administrativa se reducirá al mínimo necesario para asegurar la adecuada protección, interfiriendo lo menos posible en la vida del menor o la menor y en la de su familia, en particular, de ser precisas intervenciones policiales, se evitarán en todo lo posible traslados en vehículos rotulados y la actuación de agentes uniformados”.*

Se pretende con ello, se concluye, que las intervenciones policiales, de ser necesarias, provoquen la mínima afección posible en los interesados.

En los informes administrativos emitidos, se explica que, en casos de necesidad urgente de intervención, se hace necesario priorizar la rapidez, lo que lleva a la utilización de los medios policiales ordinarios.

Esta institución ha de recomendar que, en el mayor grado posible, se eviten los citados vehículos rotulados y la actuación de agentes uniformados, considerando que el hecho que determinadas intervenciones puedan requerir un cierto grado de urgencia, no debería ser un obstáculo para ello. No cabe dejar de manifestar que, en una parte muy relevante de las intervenciones policiales, estará presente ese elemento de urgencia, por lo que sería adecuado estudiar y arbitrar medidas que permitan conciliar ambos objetivos, esto es, la actuación rápida y que ésta pueda desenvolverse de la forma más discreta posible, sin perjuicio de que puedan existir determinados casos extremos o de excepción.”

Por ello, en línea con lo apuntado, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló las siguientes recomendaciones:

*“Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en relación con la estancia y salida de varios menores del centro de observación y acogida de Marcilla, como suscribientes del Protocolo de Coordinación Operativa para la Acogida de Menores Migrantes no Acompañados, y en el ámbito de sus respectivas competencias, que:*

*a) La eventual activación del procedimiento tendente a la determinación de la edad de los afectados se produzca, única y exclusivamente, en defecto de documentación acreditativa de la edad. Y, asimismo, que se revise el protocolo, condicionando la activación de este procedimiento a una segunda valoración técnica, practicada por personal del Departamento de Derechos Sociales y del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.*

*b) En situaciones de tutela y guarda provisional como las que se dan en el centro de observación y acogida, se realicen o promuevan los trámites correspondientes a la documentación (empadronamiento, tarjeta sanitaria, etcétera) y, en su caso, regularización de la situación de los menores, en cuanto actuaciones encaminadas a facilitar el ejercicio de sus derechos y a procurar su inclusión social.*

*c) Se observe el derecho de los interesados a que se les notifiquen las resoluciones correspondientes al cese de la tutela y guarda, con indicación de los recursos que procedan frente a dichas decisiones.*

*d) Antes de que se acuerde la salida efectiva del centro, se realicen las gestiones pertinentes para facilitar una alternativa adecuada a las personas afectadas, pues, de otro modo, pueden quedar abocadas a situaciones incompatibles con su dignidad y el ejercicio de sus derechos básicos, y, en tal sentido, que se desplace el criterio de inmediatez de la salida si fuera necesario.*

*e) Se revise lo acontecido en relación con la falta de comunicación a la Dirección General de Políticas Migratorias de la llegada de los menores al centro de acogida, así como con la ausencia de derivación al programa KIDEAK (acompañamiento a jóvenes migrantes sin apoyo familiar) de menores procedentes del sistema de protección de la infancia, y se adopten medidas para subsanar las deficiencias de coordinación apreciadas en este caso.*

*f) Se estudien y adopten medidas para evitar que, decretada la mayoría de edad y cesadas las medidas de protección como menores, por el hecho de que dicha edad no quede determinada con precisión, los afectados no puedan acceder a prestaciones y ayudas públicas previstas para personas mayores de edad, estimando que la declaración no debe operar solo a los efectos perjudiciales para los interesados.*

*g) Se evite, en el mayor grado posible, el empleo de vehículos policiales rotulados y la actuación de agentes uniformados en los casos que afecten a menores, considerando que el hecho de que determinadas intervenciones puedan requerir un cierto grado de urgencia no debería ser un obstáculo para ello.*

*h) Se revise el protocolo, a la vista de todo lo recomendado anteriormente, con el fin de complementarlo en todo lo que sea necesario, incluido el procedimiento a seguir en el caso de que los menores se nieguen a ser entrevistados o a pasar las pruebas médicas de determinación de la edad.”*

Tras la remisión de dichas recomendaciones a las Administraciones afectadas, y al margen de la intervención de dichos órganos administrativos, concurría en el asunto suscitado la actuación del Ministerio Fiscal, que no está sometido a la potestad supervisora del Defensor del Pueblo de Navarra. Habida cuenta de ello, respecto a esta actuación de la Fiscalía, dimos traslado de la cuestión al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a fin de que valorase posibles actuaciones por su parte. Asimismo, comunicamos el traslado del caso al Fiscal Superior de la Comunidad Foral de Navarra para su conocimiento.

El Defensor del Pueblo de España remitió un escrito en el que informaba que se habían iniciado actuaciones ante la Fiscal General del Estado, realizando las siguientes consideraciones:

*“La improcedencia de incoar procedimientos de determinación de la edad a extranjeros se desprende de la doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo desde 2014. Se establece que el inmigrante, de cuyo pasaporte o documento de identidad se desprenda su minoría de edad, no puede considerarse indocumentado para ser sometido a pruebas complementarias; pues no cabe cuestionar, sin una justificación razonable, la realización de tales pruebas cuando se dispone de un pasaporte válido.*

*En los casos expuestos en las consideraciones anteriores, la entidad de protección de menores es la que duda acerca de esa documentación, validada por la Policía en unas ocasiones y, en otras, sin haber recibido dicha información y, por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha formulado una Recomendación a la Administración foral con el fin de que «la*

*eventual activación del procedimiento tendente a la determinación de la edad de los afectados se produzca, única y exclusivamente, en defecto de documentación acreditativa de la edad (...).».*

*· Respecto a la veracidad de los documentos, la sospecha de la falta de fiabilidad de los registros de algunos países, en ningún caso puede achacarse al menor, ni suponer el desconocimiento de los documentos públicos expedidos por dicho país, que cuentan con una presunción de veracidad iuris tantum que no puede ser destruida con una alegación genérica a su falta de fiabilidad. Se ha insistido en que esta duda sobre los datos contenidos en los pasaportes de determinados países, únicamente se plantea en el seno de procedimientos de determinación de la edad, siendo plenamente válidos en el resto de procedimientos administrativos; ya sean de extranjería, o de otra índole, en los que no se cuestiona en absoluto dicho documento.*

*· Además, a partir de la Sentencia 307/2020, de 16 de junio, el Tribunal Supremo ha reiterado en diversas ocasiones que no puede prescindirse del valor acreditativo de la minoría de edad, que resulta de la documentación oficial expedida por las autoridades competentes. La Sentencia del Tribunal Supremo (STS) 796/2021, de 22 de noviembre, estableció que, ante la falta de impugnación de una documentación que es coincidente con la declaración del menor por lo que se refiere a su edad, no es razonable considerarlo como indocumentado.*

*Ya en 2022, la STS 591/2022, de 27 de julio, reitera diversos aspectos ya expuestos en otras sentencias. En primer lugar, hace referencia al valor de la documentación presentada como medio acreditativo de la edad, y la no exigibilidad de someterse a pruebas médicas para la determinación de la edad cuando el interesado aporta un acta de nacimiento y un pasaporte que no han sido impugnados. Asimismo, establece que es doctrina de la sala «que no considerar fiable los documentos aportados, de los que ni se acredita ni se afirma que sean falsos, irregulares o estén manipulados, y que no han sido impugnados, comporta una vulneración del derecho de igualdad y no discriminación ante la ley, basada en el origen nacional del menor. Ello está vedado por el principio de igualdad y no discriminación (art. 14 CE) y es incompatible con el compromiso de respetar los derechos enunciados en la Convención sobre los Derechos del Niño y asegurar su aplicación sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, o el origen nacional, étnico o social (art. 2.1 de la Convención)» (STS 410/2021, de 18 de junio; 412/2021, de 21 de junio; y 610/2021, de 20 de septiembre).*

*La Sala Primera del Tribunal Constitucional, en su sentencia 130/2022, de 24 de octubre de 2022, otorga el amparo a un menor de edad que fue sometido a un procedimiento de determinación de la edad. Esta sentencia resulta de especial trascendencia, al no existir hasta el momento pronunciamiento de ese Tribunal sobre el proceso especial regulado en el artículo 780 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, como vehículo indirecto para la impugnación de los derechos de determinación de la edad dictados por el Ministerio Fiscal.*

*Se establece como doctrina constitucional, entre otras cuestiones que el procedimiento de determinación de la edad está previsto por la ley para los supuestos en que se localice a un extranjero indocumentado cuya minoría de edad no pueda establecerse con claridad.*

*Por todo lo anterior, a juicio de esta institución los decretos dictados respecto de menores de edad, titulares de pasaportes de su nacionalidad, no encuentran amparo legal a la vista de la jurisprudencia del Tribunal Supremo y la doctrina constitucional citada”.*

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia remitieron informes comunicando que aceptaban las recomendaciones formuladas. Por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.8. Falta de patrullas de Policía Municipal en el Valle de Egüés/Eguesibar.**

**Materia:** Seguridad Ciudadana.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

A través de los medios de comunicación, esta institución fue conocedora de que el Valle de Egüés/Eguesibar se quedó sin patrullas de Policía Local durante una semana y que las urgencias debían ser atendidas por la Policía Foral de Navarra.

Se recogían manifestaciones de agentes de la Policía Local que declaraban que la situación era “insostenible”, pues solo se contaba con veinte agentes para atender las necesidades de un municipio que tiene casi 23.000 habitantes, el tercero de Navarra en dimensión poblacional.

Se señalaba que, conforme a la Ley Foral de Policías de Navarra, el número de agentes debería ser de casi el doble. A su vez, se denunciaba que, además, la carencia podía agravarse próximamente, ya que varios agentes tenían previsto solicitar excedencia para incorporarse a otros cuerpos policiales.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar para que informase sobre la cuestión planteada. En concreto interesaba a esta institución que se informara si la carencia de patrullas, de ser cierta, era una circunstancia esporádica o coyuntural, o existían visos de que se reprodujese. Y, en todo caso, que se informara si estaba prevista la adopción de medidas relativas al citado servicio policial, con vistas a velar del mejor modo por los derechos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias del mismo.

En el informe municipal recibido, se señalaba lo siguiente:



*“1. Durante el presente año 2022 las comunicaciones del Jefe de Policía municipal son recurrentes respecto de la interrupción del patrullaje en determinados turnos y días (se adjuntan tales comunicaciones efectuadas por correo electrónico).*

*Durante los pasados años tales situaciones de interrupción de patrullaje –con el mismo o menor número de efectivos- no se daban, y si se daban eran muy puntuales.*

*Conforme se señala, durante el 2022 las interrupciones son recurrentes.*

*Como se aprecia de las señaladas comunicaciones de los correos electrónicos, las mismas comienzan en febrero de 2022, tras el correo del Jefe de Policía de 22/02/2022, en el que textualmente traslada:*

*Hoy me han informado verbalmente que ningún agente va a acudir a trabajar por horas extras, se van a ceñir a su turno y si les llamo para cubrir alguna ausencia no van a acudir. Por lo tanto, en caso de alguna baja, licencia u hora sindical que se produzca no voy a poder cubrir el servicio, quedando un solo agente de servicio no se podrán atender llamadas ni realizar patrullas preventivas. Os lo adelanto para que tengáis conocimiento.*

*A partir de esa fecha, las circunstancias de bajas laborales, licencias, y horas sindicales –que antes no derivaban en la interrupción del patrullaje-, comenzaron a derivar en dicha interrupción. En concreto, en correo de 24/02/2022, por el Jefe de Policía se informa textualmente:*

*Tal y como ayer os informé, esta noche no habrá patrulla de policía local. Esta pasada noche (...) me ha comunicado que hoy, jueves 24 en turno de noche, coge licencia por ingreso de su hermana, por lo que queda sólo 1 agente de turno. He intentado sustituir la ausencia de (...) pero ningún miembro de la plantilla me responde para venir a trabajar por horas extras. Por ello, esta noche y por motivos de seguridad, no saldrá el patrulla a patrullaje preventivo y cualquier llamada será derivada a Guardia Civil o Policía Foral.*

*2. Ante la solicitud de un Agente de policía municipal de excedencia voluntaria con efecto de uno de setiembre próximo, por el Jefe de Policía, en fecha de 12 de julio pasado se informaba que con la incorporación este mes de julio (el pasado) de tres nuevos agentes de la última promoción, se cuenta con los tres nuevos agentes para poder cubrir las necesidades del servicio, y que por ello se puede considerar que la concesión de la excedencia voluntaria no supone óbice para la gestión de las necesidades del servicio de policía local de Egüés/Eguesibar, por ello se informa favorablemente sobre dicho asunto.*

*El anterior informe hace pensar que las necesidades del servicio de policía municipal pueden ser satisfechas con el restante personal de policía municipal.*

*3. Respecto de las ratios del número de policías establecido en el artículo 21 de la Ley Foral 23/2018 de 19 de noviembre de las Policías de Navarra, tal artículo hay ponerlo en contexto de establecido en el artículo 22 y en la disposición transitorias quinta de dicha ley.*

*Así, el artículo 21, cuando establece las ratios que señala, hace referencia a los supuestos de creación de Policías Locales señaladas en el artículo 20, no al supuesto de Policías Locales de Navarra existentes; para establecer en el artículo 22 el mínimo de 12 Agentes y 3 Agentes Primeros para las Entidades Locales de más de 10.000 habitantes; y establecer en la Disposición Transitoria Quinta, respecto de la aplicación de las ratios, que*

*Las ratios de población establecidos en esta ley foral para la creación de Policías Locales y para determinar su estructura por parte de las Entidades Locales de Navarra no afectarán a la situación en la que se encuentren dichas Entidades, en lo que a población se refiere, en el momento de la entrada en vigor de esta ley foral. Los posibles cambios demográficos que puedan producirse en las Entidades Locales de Navarra no conllevarán la obligación de aplicar las ratios previstas en esta ley foral en tanto dichos cambios demográficos no se mantengan durante un periodo de tiempo de al menos dos legislaturas. Asimismo, las Entidades Locales de Navarra que, en el momento de la entrada en vigor de esta ley foral, cuenten con Agentes municipales o Alguaciles podrán mantenerlos, con la nueva denominación de Servicios de Policía Local, con independencia de las ratios de población previstos en esta ley foral. En todo caso, el cumplimiento de las ratios de población previstos en esta ley foral quedará supeditado a lo que dispongan las normas básicas sobre gastos de personal.*

*4. A fecha de entrada en vigor de la Ley Foral 23/2018, y con una población aproximada del Valle de Egüés/Eguesibar de 21.191 habitantes, el servicio de Policía Local de este Ayuntamiento, s.e.u.o., contaba en plantilla con un Jefe de Policía, un Subinspector, tres Cabos (Agentes Primeros), y diecinueve Agentes de Policía; de los cuales, siete puestos (seis de ellos de Agente de Policía) estaban vacantes.*

*A fecha de hoy y con una población aproximada del Valle de Egüés/Eguesibar de 22.240 habitantes (poco más de mil que a finales de 2018), el servicio de Policía Local de este Ayuntamiento, s.e.u.o., cuenta en plantilla con un Jefe de Policía, un Subinspector, tres Agentes Primeros, y veintiún Agentes de Policía; de los cuales uno solo de ellos (un Agente primero) está vacante.*

*Lo cierto es que con menos efectivos a finales de 2018, la interrupción del patrullaje por no poder cubrir los turnos era inexistente o simbólica; y durante el presente 2022, pese al incremento de efectivos en mayor porcentaje al incremento de población, las situaciones de interrupción de patrullaje han pasado a ser recurrentes.*

*No obstante, conforme se señala más arriba, el informe del Jefe de Policía de 12 de julio pasado respecto de una solicitud de excedencia voluntaria, hace pensar que las necesidades del servicio de policía municipal pueden ser satisfechas en adelante con el restante personal de policía municipal.*

*5. Resulta además, que teniendo en cuenta que la jornada de los miembros de Policía local (al trabajar a tres turnos) es de 1.457 horas anuales; para cubrir todo el año con tres efectivos*

*por turno, se precisarían 26.280 horas de efectivos (365\*24\*3), las cuales, sin bajas ni otras incidencias, podrían cubrirse con 18,04 efectivos (26.280/1.457); siendo el caso, que a fecha de hoy el número de efectivos en plantilla es de 25. Esto es, se dispone a fecha de hoy con un excedente de 6,96 efectivos (10.140,72 horas) para, organizando el calendario anual, poder cubrir las posibles incidencias (bajas...) y así lograr que todos los turnos cuenten con al menos tres efectivos y no haya interrupciones del patrullaje por falta de efectivos en los turnos”.*

A la vista del informe remitido, a criterio del Defensor del Pueblo de Navarra quedaba acreditado que las interrupciones de la prestación del servicio en condiciones de normalidad eran recurrentes. Por ello, e independientemente de las causas por las que se generaban las interrupciones en el servicio policial, era notorio que las mismas no son deseables, en tanto en cuanto puede resentirse el servicio de seguridad que ha de prestarse a los ciudadanos y ciudadanas, y, eventualmente, afectar al derecho a la seguridad personal reconocido constitucionalmente.

Por ello, y aun cuando tales anomalías en el funcionamiento del servicio podían obedecer a distintos factores, más o menos controlables a priori por la Administración pública, parecía claro que ésta, en cuanto competente en la materia y también en lo referente a la provisión y gestión de recursos humanos, debía analizar en profundidad la situación y, en su caso, adoptar medidas que garanticen en todo momento el debido servicio a los ciudadanos y ciudadanas.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente recomendación:

*“Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que adopte medidas tendentes a garantizar en todo momento el funcionamiento normal del servicio de policía local en el municipio, en pro de la seguridad de los vecinos y vecinas, analizando en profundidad las causas de las interrupciones de patrullajes registradas.”*

El Ayuntamiento de Valle de Egüés/Eguesibar remitió un informe indicando que aceptaba la recomendación, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.9. Deficiente estado de la Estación de tren de Tafalla.**

**Materia:** Servicios Públicos.

**Actuación:** Remisión al Defensor del Pueblo de España.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento sobre la situación de deterioro de la estación de tren de Tafalla.

Se señalaba en la noticia que, tanto el Ayuntamiento de Tafalla, como otras entidades locales de la zona media de Navarra, habían mostrado su preocupación por el estado de dicha estación, a raíz de recibir quejas de vecinos y vecinas que la utilizan. Según exponían, las papeleras rebosaban residuos y existía basura también en las vías, así como otras deficiencias que denotaban una falta de la debida atención y mantenimiento, como, por ejemplo, la parada del reloj, que ya se prolongaba por meses.

Se reclamaban medidas para corregir esta situación y se recogía que el Ayuntamiento de Tafalla había informado a Adif sobre la misma en varias ocasiones, al parecer de forma infructuosa.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno poner esta situación en conocimiento del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que, si lo veía conveniente, iniciara actuaciones ante el órgano competente, a fin de procurar medidas de resolución o mejora de la problemática planteada.

El Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se dirigió a ADIF, que remitió la siguiente información:

*“Debido a los reiterados incumplimientos de la empresa encargada de los servicios de limpieza en la estación de Tafalla, se resolvió el contrato. Adjudicado el nuevo servicio de limpieza, éste se está desarrollando con normalidad.*

*En el mes de julio de 2022, se realizó una visita a la estación con personal del Ayuntamiento de Tafalla, en la que se valoraron las actuaciones necesarias a realizar, algunas de las cuales ya se han ejecutado. Otras, como la poda, están pendientes de la colaboración del consistorio para la retirada de vehículos que entorpecen dichas labores.”*

Con el traslado de dicha información al Ayuntamiento de Tafalla, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.10. Obras de ampliación en Hospital García Orcoyen de Estella/Lizarra.**

**Materia:** Obras públicas.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

A raíz de noticias publicadas, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del desacuerdo de las jefaturas asistenciales del Hospital García Orcoyen de Estella con las obras proyectadas para el centro. Según se recogía en la noticia, las citadas obras,

de reforma y ampliación del servicio de Urgencias y de construcción de una nueva UCI, se habían proyectado sin consultar con el personal sanitario del centro.

Se exponía que las obras previstas no daban una adecuada respuesta a los retos asistenciales del referido hospital comarcal, por lo que se solicitaba que se paralizase la licitación del proyecto. Se denunciaba, en resumen, que, a juicio de los profesionales, se había actuado sin el consenso necesario en este ámbito, y que el proyecto no era lo que necesita el centro para encarar los desafíos asistenciales, presentes y futuros, con criterios de calidad óptima.

Se demandaba la redacción de un nuevo plan director del Hospital García Orcoyen, con participación del personal y en el que también se recogiesen las soluciones arquitectónicas para garantizar su futuro.

A la vista de esta noticia, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud, solicitándole información sobre la problemática denunciada y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto. El Departamento de Salud remitió el siguiente informe:

*“Con fecha 30 de julio de 2021, el arquitecto don Andrés Martínez Tejada, número de colegiado en el COAVN con Nº 2.030, elaboró el Plan Director, para definir soluciones arquitectónicas globales para un horizonte temporal a medio y largo plazo. Dicho Plan fue elaborado a propuesta de la Dirección del Hospital García Orcoyen, por la necesidad de disponer de un documento que sirviese de base para las actuaciones a realizar en un futuro.*

*Un Plan Director en un Centro Hospitalario, sirve para analizar la viabilidad arquitectónica, funcional y económica, de cara a poder adaptarse a las necesidades cambiantes a atender, teniendo en cuenta la evolución demográfica, los cambios en la gestión de tratamientos y cuidados, la aparición de nuevas patologías etc, lo cual, lleva implícito, que los Centros Hospitalarios deben estar en continua evolución y adaptación.*

*Para ello, resulta imprescindible contar con una planificación previa, para evitar la pérdida de la visión global de funcionamiento y organización, y no actuar respondiendo a necesidades puntuales.*

*Además, la importancia de una planificación previa, cobra mayor relevancia cuando las intervenciones a realizar conllevan actuaciones constructivas de remodelación interna o ampliación del Centro, ya que pueden verse afectados espacios o instalaciones de reciente remodelación o adaptación, con lo que esto supone de pérdida o falta de optimización de los recursos públicos, en términos de coste económico.*

*En resumen, el Plan Director trata de ser “una hoja de ruta” de cara al futuro del Hospital García Orcoyen, debiendo tener muy presente que las actuaciones plasmadas en él, en*

*primer lugar, tienen un coste organizativo y económico, lo cual condicionará la realización de las mismas, y en segundo lugar, requieren de la tramitación de los expedientes administrativos correspondientes, que estarán condicionados, entre otras cuestiones, por la disponibilidad presupuestaria.*

*La valoración funcional realizada en el Plan Director, llevó a la necesidad de realización de diversas actuaciones, una principal y otras menores, que diesen respuesta a los déficits detectados.*

*La actuación principal es la reforma, ampliación y adaptación de las áreas de urgencias, área quirúrgica y quirófanos, así como la construcción de una nueva UCI, debido a los problemas de relaciones estructurales internas, la disposición de los espacios interiores, así como por las instalaciones y condiciones constructivas de revestimientos y acabados.*

*Además, el área de partos actual, ubicada en la primera planta del Hospital, está desconectada espacial y funcionalmente del área quirúrgica general del Hospital, con lo que, una reubicación en la planta baja, junto a esta última área, UCI y Urgencias, permitiría un mejor funcionamiento y optimización de recursos, tal y como indican las guías del Ministerio de Sanidad.*

*El proyecto de reforma y ampliación de Urgencias, y construcción de una nueva UCI, a realizar en la planta baja del Hospital (Anuncio OB 13/2022, publicado el 3 de junio de 2022, en el Portal de Contratación de Navarra), está basado en lo que el Plan Director detectó como necesidad y, principalmente, en los Planes Funcionales de Urgencias y Medicina Intensiva, que fueron elaborados por sus Jefes Asistenciales, en los que se identificaron las necesidades a cubrir, de cara a la elaboración del expediente publicado.*

*A modo de ejemplo, Urgencias, en la actualidad tiene una extensión aproximada de 606 metros cuadrados y según el Plan Director, la necesidad era de 848 metros cuadrados. Sin embargo, teniendo en cuenta el Plan Funcional, la extensión planteada en el expediente a los posibles licitadores es de 1.001 metros cuadrados aproximadamente. Por tanto, resulta evidente, que se ha tenido muy en cuenta las necesidades planteadas por dicho Servicio.*

*La intención de la Dirección del Hospital García Orcoyen es transmitir información al personal del Hospital, y más en concreto, con este proyecto tan importante y necesario.*

*Con fecha 17 de junio de 2022, hubo una sesión informativa a todos los jefes de Servicio y Sección, así como todas las Jefaturas de Unidad de Enfermería, en la cual, el arquitecto que elaboró el Plan Director, explicó las alternativas existentes con sus pros y sus contras, además de responder a todas las preguntas planteadas por los asistentes.*

*Recientemente, con fecha 21 de julio de 2022, ha habido otra sesión para todo el Área de Salud Estella / Lizarra, volviendo a presentar este proyecto, con la asistencia del citado arquitecto.*

*Como ejemplo, de la predisposición de la Dirección del Hospital, de remitir información al personal del Área, se adjunta como Anexo, la Carta al Director publicada el 19 de julio de 2022 en el Diario de Navarra, del Jefe de Servicio de Obstetricia y Ginecología, en la que se informa, que siendo uno de los Jefes de Servicios Asistenciales, afectados por esta obra, ha tenido la información necesaria y suficiente por parte de la Dirección y hay más profesionales, incluidos Jefes de Servicio y Sección, que comparten esta opinión.*

*Por tanto, resulta evidente que, por un lado, se ha contado con el personal que presta el servicio para el diseño y ejecución de las obras, ya que fueron ellos quienes elaboraron los Planes Funcionales que han servido de base del expediente, y por otro lado, se ha informado a todo el personal del Área del Plan Director y de este expediente concreto.”*

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.11. Agilización de plazos para implantación de iniciativas económicas.**

**Materia:** Industria.

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

A través de una publicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que varios colegios profesionales y otras entidades habían reclamado al Gobierno de Navarra que se agilizaran los plazos de tramitación de los procedimientos que afectan al ejercicio de iniciativas de índole económica.

En concreto, se citaba que la reclamación partía de una plataforma formada por la Fundación Industrial Navarra, la Asociación de Constructores y Promotores de Navarra, la Confederación Empresarial de Navarra, la Cámara de Comercio y los colegios oficiales de Arquitectos, Ingenieros Agrónomos, Ingenieros Industriales, Arquitectos Técnicos, Economistas, Ingenieros de Caminos, Ingenieros de Obras Públicas, Ingenieros Técnicos Agrícolas e Ingenieros Técnicos Industriales, que representan a más de 6.000 técnicos y a la mayoría de las empresas navarras.

Se señalaba que la reivindicación de una administración más ágil para facilitar iniciativas económicas se llevaba planteando desde hace mucho tiempo, sin haberse obtenido una respuesta satisfactoria hasta la fecha. Se denunciaba que los plazos superaban los nueve meses en muchas ocasiones y pedían que se redujese a dos meses como máximo.

Se relataba que la reclamación fue trasladada a los grupos políticos en la última campaña electoral y que se habían celebrado dos comparecencias parlamentarias sobre el asunto, pero que los avances habían sido escasos. Se indicaba que los departamentos competentes en materia de desarrollo económico y empresarial y ordenación del territorio y vivienda habían mostrado interés en el asunto, pero que ello no se había concretado en medidas que mejoren la situación.

La plataforma entendía que la agilización tenía que pivotar sobre cuatro pilares: adaptación legislativa a la tecnología actual; mejora y simplificación de los procesos de tramitación administrativa; formación de los que gestionan y de los gestionados; y seguridad para los promotores y ciudadanía y medio ambiente.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por razón de sus respectivas competencias, que informasen si estaba previsto adoptar medidas tendentes a la agilización, exponiendo las mismas.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió dos informes. El primer informe, realizado por la Dirección General de Interior, exponía lo siguiente:

*“La Sección de Prevención, Información y Formación en Emergencias, del Servicio de Protección Civil y Emergencias, elabora informes preceptivos sobre las instalaciones y actividades que presentan riesgos para la seguridad de las personas, tales como, locales de espectáculos, bares, restaurantes, comercios, hospitales, hoteles, residencias de ancianos, aparcamientos, industrias, almacenes, etc., recogidos en el Decreto Foral 26/2022, de 30 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las actividades con incidencia ambiental.*

*Se trata de un tema sensible, de forma que, cuando se habla de derechos de los ciudadanos, tenemos que pensar en los derechos, tanto de las personas que tramitan los expedientes, como de las que hacen uso de los edificios objeto de revisión, a las que se debe garantizar espacios libres de riesgos para su seguridad.*

*La plataforma en cuestión, plantea en su escrito una serie de problemas de manera genérica, y denuncia que “los plazos en muchas ocasiones superan ampliamente los 9 meses”. Sin embargo, en la tramitación de los expedientes que gestiona el Servicio de Protección Civil y Emergencias, no se suelen superar los plazos establecidos por el mencionado Decreto Foral 26/2022, de 30 de marzo. Además, se debe tener en cuenta que, en dicha tramitación,*



*intervienen otros factores, tales como la calidad del proyecto o el tiempo de demora en las respuestas a los requerimientos efectuados.*

*En relación con lo anterior, conviene precisar, las tendencias observadas en la tramitación de los proyectos gestionados por este Servicio:*

*- La mayoría de los proyectos presentados no están visados por colegio profesional alguno, puesto que no es obligatorio.*

*- Aumenta la contratación por parte de las empresas, de proyectistas no afincados en Navarra.*

*- Se han reducido las consultas previas al proyecto y las posteriores al requerimiento, tanto presenciales, como telemáticas o telefónicas.*

*- La calidad de los proyectos va disminuyendo, por razones no sólo atribuibles al proyectista, sino también a los plazos internos, la negativa de la propiedad a llevar a cabo inversiones, etc. Esto conlleva tramitaciones más largas.*

*En lo que respecta a medidas de agilización administrativa, son varias las que hasta este momento han sido adoptadas.*

*Entre ellas encontramos, en primer lugar, el Convenio de Colaboración entre Gobierno de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona y cinco colegios profesionales, de fecha 2 de julio de 2009, que buscaba reducir los requerimientos y subsanaciones y avanzar hacia una mayor simplificación del proceso de tramitación administrativa, reduciendo los plazos de tramitación y aumentando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. No obstante, su eficacia en la actualidad es muy reducida, debido a que cada vez se visan menos proyectos, algunos son visados por colegios situados fuera de Navarra, y determinados colegios no aplican el visado documental y/o no receptionan los informes que se les envía.*

*En segundo lugar, se aprobó la Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales. Con el objeto de desarrollar determinadas medidas previstas en la misma, surgió el proyecto "Simplificación Administrativa", en el cual se constituyó un equipo de Actividades Clasificadas que mantuvo numerosas reuniones entre mediados de 2010 y 2011.*

*En tercer lugar, con el fin de agilizar la tramitación electrónica de los expedientes, se implantaron, por un lado, en 2014 los programas Registr@, Extr@ y por el otro, el repositorio de proyectos de gran volumen, Consigna. Junto con lo anterior, se adecuaron los equipos informáticos.*

*En cuarto lugar, desde 2017 y hasta la actualidad, la empresa GAN-NIK ofrece un servicio de refuerzo en la elaboración de los informes técnicos.*

*Por último, se da formación continua a los técnicos del Servicio de Protección Civil y Emergencias, y estos a su vez, la imparten, cuando así se ha solicitado, en colegios*

profesionales y en la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de la Universidad de Navarra (ETSAUN).

Finalmente, y de cara a adoptar medidas tendentes a la agilización que se viene reclamando por la plataforma en cuestión, el Servicio de Protección Civil y Emergencias, considera esencial:

- La formación específica de los proyectistas en el ámbito de la protección contra incendios en edificios. Se trata de una materia muy específica que requiere de especialización.
- Alentar a los proyectistas a consultar a este Servicio las dudas sobre protección contra incendios a la hora de elaborar proyectos o responder a requerimientos.
- Concretar los casos a los que se hace referencia en la reclamación cuando se habla de duración excesiva de la tramitación, para poder analizarlos y adoptarlas medidas oportunas. Desde el Servicio de Protección Civil y Emergencias se lleva a cabo un seguimiento exhaustivo de cada expediente”.

El segundo informe, realizado la Dirección General de Medio Ambiente, del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, del siguiente tenor literal:

“En relación con la petición de información realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra, en relación a las medidas tendentes a la agilización de los procedimientos que afectan al ejercicio de iniciativas de índole económica, la Sección de Impacto Ambiental informa que se ha aplicado el procedimiento simplificado de autorización de proyectos de energías renovables según el Real Decreto-Ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, y el Decreto-Ley Foral 1/2022, de 13 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes en la Comunidad Foral de Navarra en respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, en dos expedientes:

- 0001-3974-2022-000046: Planta Solar Fotovoltaica Hibridación Corral del Molino I.
- 0001-0035-2022-000060: Parques Eólicos La Senda y El Camino”.

A su vez, el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió el siguiente informe en el que hacía constar que:

“Por parte de la Dirección General de Ordenación del Territorio se ha elaborado una instrucción (Anexo I), estableciendo distintos criterios en orden a la priorización de distintos tipos de expedientes:

- En primer lugar, se priorizan los expedientes de autorización de actividades en suelo no urbanizable de aquellos proyectos de generación mediante energías renovables que se hayan acogido al procedimiento simplificado regulado en el artículo 3 del Decreto Ley Foral 1/2022, de 13 de abril, o en su caso, si se trata de proyectos tramitados por la Administración del

*Estado, se hayan acogido al procedimiento simplificado regulado en el artículo 7 Decreto-Ley 6/2022, de 29 de marzo.*

*En la petición de informes sectoriales a los distintos órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y/o en su caso de la Administración del Estado, se deberá indicar expresamente al órgano sectorial la prioridad en la emisión del informe por tratarse de proyectos declarados urgentes y acogidos al procedimiento simplificado, así como el plazo para su emisión que será de 10 días hábiles de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 39/2015.*

*- En segundo lugar, se priorizan aquellos proyectos de generación mediante energías renovables que, habiendo obtenido la autorización de actividades en suelo no urbanizable antes de la obtención de la autorización administrativa previa, deban tramitarse nuevamente con anterioridad al otorgamiento de la autorización administrativa de construcción.*

*En la petición de informes sectoriales a los distintos órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y/o en su caso de la Administración del Estado, se indicará expresamente que se trata de un proyecto o actuación sobre los que ya se ha emitido informe por el órgano sectorial, y en la medida de lo posible, los cambios que han motivado la necesidad de tramitar nuevamente la ASNU. El personal administrativo del Servicio de Territorio y Paisaje adjuntará a la petición el informe que ya fue emitido por el sectorial al que se dirija. Se advertirá igualmente el plazo para su emisión que será de 10 días hábiles de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 39/2015.*

*- Finalmente, y con independencia de lo establecido con carácter general para la priorización de los proyectos de generación mediante energías renovables proyectos, podrá otorgarse prioridad a la resolución de los expedientes de aquellas actuaciones o actividades, o la implantación de una instalación, en supuestos de urgencia que puede venir motivada por la posible pérdida de subvenciones o por la necesidad de obtener en un concreto plazo otras autorizaciones necesarias para su desarrollo. A tal efecto, en los expedientes que no se aporte tal justificación se deberá requerir al promotor”.*

Por su parte, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, remitió la siguiente información:

*“En febrero de 2020 se mantuvo por el consejero de Desarrollo Económico y Empresarial una reunión con una representación del Colegio de Ingenieros Industriales de Navarra para abordar la cuestión de la agilización de los trámites administrativos para la puesta en marcha de actividades económicas en Navarra. Tras una segunda reunión celebrada en junio el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial encargó a la Plataforma para la Agilización Administrativa, constituida por distintos colectivos y colegios profesionales. la realización de un estudio en la materia.*

*En diciembre de 2020 se presentó por dicha plataforma un primer borrador de estudio y en 2021 se iniciaron las gestiones para la constitución de un grupo de trabajo interdepartamental compuesto por representante de las secretarías generales técnicas de distintos departamentos con implicación en la materia. Distintas circunstancias, entre ellas la pandemia, han motivado que el avance en este proyecto se haya ralentizado y dilatado en el tiempo más tiempo del previsto.*

*Por parte del Colegio de Ingenieros como representante de la plataforma de colegios profesionales, se presentó la versión definitiva del borrador del estudio en enero de 2022.*

*Debido a la profusión de normativa europea, estatal y foral en el periodo de los dos últimos años es necesario revisar la armonización jurídica de las propuestas contenidas en el mismo a la normativa vigente. Por otra parte, el análisis del estudio para avanzar en materia de agilización administrativa debe abordarse entre los distintos departamentos que intervienen en los trámites para la puesta en marcha de actividades económicas.*

*En departamento de Desarrollo Económico, además de trabajar en la simplificación administrativa de trámites propios, ha iniciado conjuntamente con la PAA el pasado mes de junio, un proyecto piloto y reuniones con técnicos del departamento que tienen por objeto la identificación de expedientes tipo y el análisis para la mejora de aquellos trámites que puedan suponer un cuello de botella o dilatación de la tramitación de los mismos.*

*La agilización de los trámites administrativos en el marco de las competencias de la Comunidad Foral de Navarra para la puesta en marcha de actividades económicas es fundamental para la dinamización de la actividad económica en un contexto de transformación del modelo de desarrollo y afectación del nuevo orden geopolítico.*

*El reto es importante e implica a distintos departamentos del Gobierno de Navarra y a entidades locales por su transversalidad y multidisciplinariedad.*

*Hay que decir también que, en paralelo, se creó por parte del Gobierno del Estado la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocio constituida en sesión celebrada el 22 de julio de 2021, de la que el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial es miembro”.*

Analizados los informes recibidos, el Defensor del Pueblo de Navarra, comprobó que el preámbulo de la Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales disponía lo siguiente:

*“La simplificación y mejora de los procedimientos administrativos es una aspiración continúa de las Administraciones Públicas. Los nuevos principios sobre los que descansa la actividad y el funcionamiento de las mismas exigen la consecución de un mejor servicio al ciudadano, rápido, coordinado, transparente, eficaz, eficiente, y*

*moderno. La utilización de las nuevas tecnologías en la gestión de los procedimientos administrativos es un camino sin retorno, que exige un cambio de cultura que comienza con la revisión de los procedimientos administrativos y el alumbramiento de nuevas técnicas administrativas”.*

El artículo 2 se refiere a las finalidades perseguidas: “a) *Eliminar cargas administrativas que no sean necesarias por no aportar un valor añadido a los objetivos que persiguen. b) Establecer nuevos mecanismos de relación con la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos públicos, con un impulso especialmente decidido de la administración electrónica. c) Fomentar la implicación de los colegios profesionales y las distintas entidades públicas en la agilización y puesta en marcha de actividades de carácter económico. d) Incorporar a la cultura administrativa la importancia de la simplificación y modernización procedimental, y valorar con especial interés estos aspectos en la elaboración de disposiciones de carácter general”.*

Asimismo, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones, también recoge orientaciones similares en determinados aspectos. Ya en la exposición de motivos de esta ley se recoge:

*“El informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas en junio de 2013 parte del convencimiento de que una economía competitiva exige unas Administraciones Públicas eficientes, transparentes y ágiles.*

*En esta misma línea, el Programa nacional de reformas de España para 2014 recoge expresamente la aprobación de nuevas leyes administrativas como una de las medidas a impulsar para racionalizar la actuación de las instituciones y entidades del poder ejecutivo, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos y aumentar su productividad.*

*Los defectos que tradicionalmente se han venido atribuyendo a las Administraciones españolas obedecen a varias causas, pero el ordenamiento vigente no es ajeno a ellas, puesto que el marco normativo en el que se ha desenvuelto la actuación pública ha propiciado la aparición de duplicidades e ineficiencias, con procedimientos administrativos demasiado complejos que, en ocasiones, han generado problemas de inseguridad jurídica. Para superar estas deficiencias es necesaria una reforma integral y estructural que permita ordenar y clarificar cómo se organizan y relacionan las Administraciones tanto externamente, con los ciudadanos y empresas, como internamente con el resto de Administraciones e instituciones del Estado.*

*(...)*

*Ante este escenario legislativo, resulta clave contar con una nueva Ley que sistematice toda la regulación relativa al procedimiento administrativo, que clarifique e integre el contenido de*

*las citadas Ley 30/1992, de 26 de noviembre y Ley 11/2007, de 22 de junio, y profundice en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico. Todo ello revertirá en un mejor cumplimiento de los principios constitucionales de eficacia y seguridad jurídica que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas”.*

La Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, tampoco es ajena a la problemática suscitada y, en tal sentido, viene a recoger principios generales que impulsan conseguir una Administración más ágil.

En esta línea, entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, recoge el de “racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión” [artículo 6.2, letra j)]. La misma ley foral, en conexión con lo anterior, atribuye a las direcciones de servicio de la Administración Foral la función de promover e impulsar la aplicación de los “principios de agilidad, racionalización y simplificación de los procedimientos aplicables a las tareas que tengan encomendadas”

A la vista de todo ello, la institución veía razonable la pretensión de los agentes económicos y profesionales de que, en lo posible, se agilizaran los procedimientos a seguir para la puesta en marcha de actividades, que, como se había apuntado, enlazaba con principios generales recogidos en la legislación precitada.

Sin perjuicio de la necesidad de coherencia los principios de simplificación, celeridad y agilidad con otros principios, valores e intereses también dignos de protección, y de que se estaba ante un asunto que afecta, como venía a ponerse de manifiesto en el informe del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, de forma transversal a las políticas públicas, parecía preciso profundizar en la adopción de medidas en el sentido propugnado.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimo necesario formular la siguiente recomendación.

*“Sugerir al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial que, en coordinación con otros órganos administrativos, contando con la participación de entidades representativas de intereses económicos, profesionales y sociales, y sin perjuicio de su conciliación con otros intereses valores e intereses dignos de protección, impulse y profundice en la adopción de medidas tendentes a la simplificación y agilización de los procedimientos administrativos que tengan por objeto la implantación o puesta en marcha de iniciativas económicas.”*

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial remitió un escrito indicando que aceptaba la sugerencia formulada, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.12. Tramitación telemática para ayudas a personas con bajos ingresos.**

**Materia:** Administración electrónica.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda.

Varios medios de comunicación de Navarra publicaron noticias sobre que, a fin de regular el procedimiento de gestión y pago de la ayuda para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio establecida en el artículo 31 del Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, el Departamento de Economía y Hacienda había aprobado la Orden Foral 80/2022, de 20 de julio, conforme a la cual:

- a) Únicamente se podrán presentar solicitudes de manera telemática; y,
- b) Se exigirá un certificado electrónico o CI@ve.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente promover una actuación de oficio acerca del asunto, y dirigirse al Departamento de Economía y Hacienda solicitando que informase sobre si estaba previsto adoptar medidas que permitiesen que personas que, cumpliendo los requisitos económicos y sociales para ello, pero careciendo de herramientas, conocimientos y/o habilidades tecnológicas, pudiesen presentar sus respectivas solicitudes a dicha ayuda.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió el siguiente informe:

*“El artículo 31 del Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio (BOE, núm. 152, de 26 de junio) ha aprobado una línea directa de ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio. Dicha ayuda, de 200 euros de cuantía en pago único, tiene por objeto paliar el efecto perjudicial en los precios ocasionado por la crisis energética derivada de la invasión de Ucrania en situaciones de vulnerabilidad económica, no cubiertas por otras prestaciones de carácter social, siendo beneficiarias de la misma las personas físicas que reúnan los requisitos establecidos en dicho artículo.*

*En relación a las personas beneficiarias con domicilio fiscal en Navarra, la gestión y pago de la ayuda corresponde realizarla al Departamento de Economía y Hacienda, según el Acuerdo*

*adoptado por el Gobierno de Navarra el día 20 de julio de 2022, estimándose adecuado que dentro de su estructura la unidad competente en esta materia sea el organismo autónomo Hacienda Foral de Navarra.*

*El apartado Dos de la Orden Foral 80/2022, de 20 de julio, de la consejera de Economía y Hacienda (BON, núm. 153, de 2 de agosto), regula el procedimiento para la gestión y pago de la ayuda, disponiendo en cuanto a las solicitudes que éstas se presentarán obligatoriamente de manera telemática, mediante la cumplimentación del formulario que a estos efectos se habilite en la ficha correspondiente del Catálogo de Trámites del Portal del Gobierno de Navarra en Internet [www.navarra.es](http://www.navarra.es), hasta el día 30 de septiembre de 2022, incluido. Cabe reseñar que este procedimiento es el mismo, en cuanto a requisitos y necesidad de presentación telemática de las solicitudes, que el establecido en el ámbito de la Administración del Estado y en los territorios forales de la Comunidad Autónoma Vasca.*

*La ficha se encuentra disponible en el catálogo de trámites del Portal del Gobierno de Navarra con toda la información necesaria sobre esta ayuda y sobre su tramitación, incluido el formulario que han de cumplimentar las personas que la soliciten.*

*En cuanto a las medidas que han sido adoptadas para aquellas personas con dificultades para presentar la solicitud por carecer de herramientas, conocimientos y/o habilidades tecnológicas, consisten, principalmente, en la asistencia por el personal de la Hacienda Foral de Navarra, así como por el de los servicios de atención ciudadana del Gobierno de Navarra.*

*En primer lugar, teniendo en cuenta que la acreditación digital constituye un requisito necesario y previo para poder dar trámite a la solicitud, tanto las unidades de Registro de los distintos departamentos de la Administración de la Comunidad Foral como las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra han estado a disposición de las personas interesadas tanto para tramitar y obtener dicha acreditación, como para obtener cualquier información sobre estas ayudas y resolver las dudas que pudieran tener en cuanto a los requisitos sustantivos y tramitación de las solicitudes.*

*Si se carecía de herramientas informáticas, se ha podido (posibilidad que se mantiene durante todo el plazo de solicitud) realizar el trámite la acudiendo a aquellas oficinas tributarias y de atención ciudadana donde existen ordenadores de uso público a disposición de los ciudadanos para su utilización, (así, entre otras, la oficina del Servicio de Asistencia e Información al Contribuyente, calle Esquiroz 16, en Pamplona o la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela).*

*Por otra parte, respecto de aquellas personas con dificultades para la presentación de la solicitud por carecer de conocimientos o habilidades informáticas, también pueden acudir presencialmente a las oficinas de asistencia e información al contribuyente (Pamplona, Doneztebe/Santesteban Tafalla, Estella-Lizarra y Tudela), cuyo personal les presenta telemáticamente la solicitud, siempre que las personas interesadas dispongan de la correspondiente acreditación digital. En caso de no tener dicha acreditación, se les da*



*previamente de alta en cl@ve, se les proporciona la información básica sobre la ayuda y a continuación se les cumplimenta su solicitud.*

*Informar, finalmente, que a fecha 31 de agosto de 2022 constan presentadas 3.611 solicitudes, siendo de siete el promedio diario de personas asistidas en las oficinas territoriales de la Hacienda Foral desde el día 29 de julio, fecha en la que se publicó en la página web el formulario de solicitud, y también se ha dado contestación a 216 consultas efectuadas a través de dicho formulario.”*

A la vista del informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

A fin de paliar las consecuencias derivadas del incremento del coste de la energía, el artículo 31 del Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, aprueba “una línea directa de ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos”.

En el caso de Navarra y el País Vasco, el apartado 4 del artículo 31 del Real Decreto-Ley dispone que se transferirán a las instituciones de navarras y vascas “las cantidades correspondientes a los NIF de los posibles beneficiarios que estén domiciliados en esas comunidades autónomas”.

A raíz de esta previsión, a fin de poder identificar los posibles beneficiarios domiciliados en la Comunidad Foral de Navarra, se adoptó la Orden Foral 80/2022, de 20 de julio, de la Consejera de Economía y Hacienda, por la que se regula el procedimiento para la gestión y pago de la ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, la cual, siguiendo las previsiones del artículo 31.5 del Real Decreto-Ley, en relación con la solicitud de la ayuda, prevé lo siguiente:

*“1. La solicitud de aquellas personas físicas que cumplan los requisitos establecidos y estén domiciliados en la Comunidad Foral de Navarra se presentarán ante la Hacienda Foral de Navarra hasta el 30 de septiembre de 2022.*

*2. La solicitud se presentará obligatoriamente de manera telemática, mediante la cumplimentación del formulario que a estos efectos se habilite en la ficha correspondiente del Catálogo de Trámites del Portal del Gobierno de Navarra en Internet [www.navarra.es](http://www.navarra.es) (en adelante, la ficha de trámite).*

*Si la documentación presentada no reuniera los requisitos señalados en el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Hacienda Foral de Navarra requerirá a la persona interesada para que la subsane en un plazo de 10 días hábiles, indicándole que si no lo hiciera se le tendrá por desistida de su solicitud y se dictará resolución de archivo del expediente.*

*3. La Hacienda Foral de Navarra procederá al pago único de la ayuda, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio.*

*4. La ayuda se abonará mediante transferencia bancaria, entendiéndose notificada la resolución de devolución por la recepción de la transferencia” (énfasis añadido).*

A efectos de regular las relaciones entre las Administraciones y los ciudadanos, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que, con carácter general, tendrán los segundos la posibilidad de relacionarse con las primeras a través de los medios electrónicos. Esto se desprende nítidamente de los artículos 9 a 12 de la Ley, en los cuales toda referencia a la utilización de medios electrónicos por parte de los ciudadanos va precedido o seguido de una fórmula que denota que se trata de una posibilidad, no de una obligación: “Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas” (artículo 9.2), “En el caso de que los interesados optaran por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos” (artículo 10.2); o, “Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos” (artículo 12.1).

El artículo 14 de la misma Ley dispone, a modo de principio general, que las “personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas”. El precepto dispone que reglamentariamente se puede establecer la obligación de la vía electrónica “para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”.

En el presente caso, nos encontramos con una ayuda directa que únicamente se podía solicitar de manera telemática, lo que determinaría que, contrariamente a lo que prevé la Ley 39/2015, a efectos del procedimiento de solicitud de la misma, la relación telemática de los ciudadanos con la Administración ya no sería una posibilidad o facultad de los primeros, sino una obligación.

Por ello, aunque esta institución estimaba positivo que, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, la Administración hubiese adoptado medidas tendentes a posibilitar que personas sin los conocimientos, medios o habilidades necesarias para ello pudieran solicitar la ayuda prevista en el Decreto-Ley 11/2022, también apreciaba que, al requerir su presentación telemática, estarían quebrándose las bases sobre las que se asienta legislativamente la relación entre el ciudadano y las Administraciones a través de los medios electrónicos, pues implícitamente habría pasado de ser una posibilidad del primero, a una obligación.

A este respecto, como se hacía implícitamente en el informe del Departamento de Economía y Hacienda, podría aducirse que, en este punto, la Comunidad Foral de Navarra había seguido la estela del Estado. No obstante, en opinión de esta institución, en la medida en que el Decreto-Ley no determina expresamente que, en relación con el procedimiento de solicitud, las instituciones vasca y navarra estuviesen obligadas a seguir las pautas marcadas por el Decreto-Ley para la Administración del Estado, aquéllas gozarían de facultad para regular el procedimiento de solicitud según estimaran oportuno, no estando, por tanto, obligadas a que únicamente fuera posible realizarse la solicitud de manera telemática.

Teniendo esto en cuenta, esta institución estimaba que, al igual que ocurre con la generalidad de las ayudas sociales, se debería poder realizar tanto de manera telemática, como de manera tradicional y, en consecuencia, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra formuló al Departamento de Economía y Hacienda la siguiente recomendación:

*“Recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que adopte las medidas precisas para posibilitar que los interesados (personas con bajos ingresos) puedan solicitar las ayudas previstas en el artículo 31 del Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, tanto de manera tradicional, como de manera electrónica.”*

En contestación a dicha recomendación, el Departamento de Economía y Hacienda remitió el siguiente informe:

*“Respetando la postura y razonamientos expuestos por el Defensor de Pueblo en su recomendación, la Hacienda Foral de Navarra considera adecuado el procedimiento que se ha seguido en relación a la ayuda prevista en el artículo 31 del real decreto-ley 11/2022, de 25 de junio.*

*En primer lugar, como se reconoce en la comunicación recibida, esta Administración ha adoptado todas las medidas que han sido necesarias para posibilitar que aquellas personas potenciales beneficiarias de la ayuda, y que no tuvieran los conocimientos, medios o habilidades necesarias para solicitarla pudieran tramitar en forma telemática la solicitud.*

*En efecto, sin perjuicio de la colaboración que han podido prestar otras unidades de la Administración, la Hacienda Foral de Navarra, como organismo responsable de la gestión de estas ayudas, ha llevado a cabo desde finales del mes de julio, en que se aprobó la orden foral que regulaba el procedimiento, hasta la finalización del plazo de presentación de solicitudes, cerca de medio millar de atenciones presenciales en sus oficinas de tramitaciones telemáticas de dichas solicitudes y de consultas. Además, dio respuesta a través del formulario “envíanos tu consulta” a 487 consultas, así como a un centenar de consultas recibidas por vía telefónica.*

*No se considera que el requisito de la presentación telemática haya supuesto, pues, perjuicio o impedimento de alguna entidad para las personas a las que van destinada las ayudas; al contrario, el procedimiento seguido, además de otras ventajas, acaba posibilitando una más rápida tramitación y resolución administrativa de las solicitudes y, por tanto, del pago de éstas. No debe olvidarse que se trata de una norma de urgencia, un real decreto-ley, el que contempla esta ayuda, en pago único, para paliar lo más rápidamente posible el efecto perjudicial en los precios ocasionado por la crisis energética derivada de la invasión de Ucrania en situaciones de vulnerabilidad económica, no cubiertas por otras prestaciones de carácter social. Es urgente, por tanto, que el pago se realice también a la mayor brevedad posible para cumplir con la finalidad de la norma.*

*Tampoco se estima que con el procedimiento seguido se haya producido una quiebra de las “bases sobre las que se asienta legislativamente la relación del ciudadano con la Administración a través de medios electrónicos”, porque se regula un supuesto singular derivado de una situación de necesidad cuyo procedimiento se habilita expresamente por una norma de rango legal, y dicha norma facultó para la presentación y tramitación electrónica de las solicitudes. Y en este sentido, no se trata de si la Comunidad Foral, apartándose de lo establecido por el real decreto-ley, podía o no contemplar en la orden foral otros cauces de presentación no electrónica a la manera tradicional, sino que se consideró el único adecuado y posible en este caso para una tramitación masiva de miles de solicitudes, el cauce*

*telemático, que es, por otra parte, el comúnmente utilizado por los contribuyentes para la presentación de sus declaraciones tributarias.”*

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó que el Departamento de Economía y Hacienda informase sobre los siguientes extremos:

a) Si el Departamento de Economía y Hacienda estimó el número de potenciales beneficiarios de esta ayuda a personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, a la vista de los requisitos previstos para la percepción.

En tal caso, interesaría conocer cuáles fueron los criterios seguidos para tal estimación y el resultado de la misma, indicando el número de potenciales beneficiarios calculado.

b) El número de personas que han solicitado la ayuda, así como el número de personas que finalmente han sido beneficiarias de la misma.

c) El presupuesto habilitado para la concesión de esta ayuda.

El Departamento de Economía y Hacienda informó de lo siguiente:

*“1º- Si el Departamento de Economía y Hacienda estimó el número de potenciales beneficiarios de esta ayuda a personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, a la vista de los requisitos previstos para la percepción.*

*Sobre esta primera cuestión, hay que poner de manifiesto que se trata de una ayuda de carácter estatal, por lo que corresponde al Estado, tal y como hizo a través de la norma correspondiente, el real decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, establecer las condiciones y requisitos para su percepción, así como su importe. Lógicamente, también corresponde a la Administración estatal, como promotora de la línea de ayuda, cuantificar su impacto económico lo que exige estimar el número posible de beneficiarios. Y teniendo en cuenta que para hacer frente al pago de estas ayudas se transfirió a Navarra la cuantía de 7.205.600 euros, cabría entender que la estimación estatal sobre el número de potenciales beneficiarios de esta ayuda en la Comunidad Foral se habría fijado en algo más de 36.000 personas. La Hacienda Foral de Navarra desconoce en base a qué datos o análisis se llegó a la concreción de esa cifra.*

*2º- Número de personas solicitantes de la ayuda en Navarra.*

*Se han recibido directamente en esta Administración 7.621 solicitudes, de las cuales 865 han sido anuladas por duplicidades o errores. Adicionalmente, se han incorporado 1.622 solicitudes que fueron presentadas ante la Agencia estatal tributaria por contribuyentes sobre los que corresponde la gestión de la ayuda a Navarra, y de ellas 300 han sido anuladas por duplicidades o errores. Por tanto, el número de solicitantes de la ayuda en Navarra asciende a 8.078 personas.*

3º- Número de personas beneficiarias de la ayuda.

*Las solicitudes se encuentran todavía en fase de comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa reguladora de la ayuda. De acuerdo con dichas normas, la Administración dispone de un plazo de tres meses a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes; esto es, hasta el 31 de diciembre de este año, para realizar el pago en relación a las solicitudes que finalmente sean estimadas.”*

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

### **6.2.13. Carencia de sistema de alarmas en la presa Urdalur.**

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Administraciones destinatarias:** Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y remisión al Defensor del Pueblo de la Cortes Generales (Confederación Hidrográfica del Ebro).

A través de una publicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento que el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua había aprobado el Plan de Actuación Municipal ante Riesgo de Inundaciones (PAMRI), el cual, entre otras medidas, preveía que, dada la proximidad de la presa de Urdalur a la localidad, el titular de la presa, la Confederación Hidrográfica del Ebro, debía implementar un sistema de avisos o alarmas, que estaría pendiente de implementar.

A la vista de lo informado, esta institución se dirigió al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua solicitando que informara sobre la cuestión planteada. El Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua remitió el siguiente informe:

*“El Pleno del Ayuntamiento de Alsasua ha aprobado en la sesión ordinaria celebrada el 28 de junio de 2022 el Plan de Actuación Municipal ante el Riesgo de Inundaciones (PAMRI), una vez que esté ya ha sido informado favorablemente por el Servicio de Protección Civil y Emergencias de Navarra. Ahora para su entrada en vigor debe ser homologado por la Comisión de Protección Civil del Gobierno de Navarra.*

*Según establece la Ley Foral 8/2005 de 1 de julio, de Protección Civil y Atención de Emergencias en su artículo 13, “Los Planes especiales establecerán, si procede, los municipios obligados a la elaboración y aprobación de planes de actuación municipal para responder ante determinados riesgos de Navarra”.*

*El Plan Especial de Emergencias ante el Riesgo de Inundaciones de Navarra en su revisión de enero de 2018, establece en el punto 6 que “Los órganos competentes de los municipios*

*o entidades locales afectados por este Plan Especial de Emergencia por Inundaciones en la Comunidad Foral, deberán elaborar y aprobar Planes de Actuación Municipal ante el riesgo de inundaciones y establecerán la organización y actuaciones de los recursos y servicios propios, al objeto de hacer frente a las emergencias por inundaciones, dentro de su ámbito territorial”.*

*Y en el mismo punto añade que “Previo a su aprobación se deberá contar con Informe favorable del Servicio de Protección Civil del Gobierno de Navarra al objeto de su adecuada integración en este Plan y facilitar su posterior homologación por la Comisión de Protección”.*

*El citado Plan recoge en su Anejo 2 los municipios que tienen obligación de elaborar un Plan de Actuación ante el riesgo de inundaciones, entre los que se encuentra Altsasu/Alsasua.*

*Por Resolución 7E/2021, de 23 de marzo, del Director General de Administración Local y Despoblación, se aprobó la convocatoria de subvenciones a los ayuntamientos de Navarra para la realización del Plan de Actuación Municipal ante el Riesgo de Inundaciones. Vistas las solicitudes de subvención, se resolvió la convocatoria mediante la Resolución 109E/2021, de 1 de julio, del Director*

*Dado su potencial impacto en las personas que viven en Altsasu/Alsasua, esta institución creyó pertinente promover una actuación de oficio y dirigirse al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua solicitándole que informara sobre el asunto.*

*En el informe recibido, se hizo referencia a un Plan de Emergencia de Presa aprobado por la Confederación Hidrográfica del Ebro en 2010, que todavía no ha sido implantado. A este respecto, se indica que “la red de sirenas de alarma que el titular de la presa (la CHE) debe activar para alertar a la población en el momento de la declaración del Escenario 3 de emergencia, está sin instalar. Esta implantación debe acometerse por el titular de la infraestructura (CHE) a la mayor brevedad”.*

*En relación a la homologación del Plan de Actuación Municipal ante el Riesgo de Inundaciones (PAMPRI) por la Comisión de Protección Civil del Gobierno de Navarra, se realizó una solicitud de información sobre esta cuestión al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior del Gobierno de Navarra y al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales General de Administración Local y Despoblación, resultando beneficiado la entidad de Altsasu/Alsasua, entre otras.*

*El Plan aprobado por el Ayuntamiento recoge dos situaciones concretas que pueden dar lugar a inundaciones que afecten al término municipal de Altsasu/Alsasua. Una de ellas es el riesgo de inundación fluvial por desbordamiento del río Arakil y la segunda, que da lugar al escrito presentado por el Defensor del Pueblo de Navarra, apunta a la inundación por rotura o avería grave de la presa del pantano de Urdalur.*

*Esta presa está situada en la cabecera del río Alzania, afluente del Arakil. Se trata de una presa de categoría A debido a la gravedad de los daños que puede producir. Así sobre esta*

*presa en el año 2010 Confederación Hidrográfica del Ebro aprobó el Plan de Emergencia de Presa, el cual todavía no ha sido implantado.*

*El Plan Especial de Emergencias ante el Riesgo de Inundaciones de Navarra establece, en su punto 5.6, que los municipios que estén afectados en menos de 0,5 horas por la llegada de la punta de una hipotética rotura de presa, tienen que contar con sirenas u otros sistemas de aviso, y los situados a menos de 2 horas, tienen la obligación de elaborar un Plan de Actuación Municipal de emergencia por inundaciones. El casco urbano de Altsasu/Alsasua se sitúa a menos de 0,5 horas de la llegada de la onda de rotura, que puede producir graves daños en varios polígonos industriales y la zona del barrio de la estación, debido a los caudales máximos previstos, en torno a los 6.000 m<sup>3</sup>/s, calados que pueden superar los 10 m en algunas zonas afectadas y velocidades en las márgenes superiores a los 4 m/s. Debido a esta situación el Plan incluye el riesgo de inundación por rotura de presa.*

*El Plan ha tomado como base para el análisis de los riesgos, la delimitación de las zonas potencialmente inundables, los tiempos de llegada de la onda de rotura y los calados y velocidades que se incluyen en el Plan de Emergencia de la Presa.*

*El citado Plan de Emergencia de Presa está pendiente de implantar, por lo que la red de sirenas de alarma que el titular de la presa (la CHE) debe activar para alertar a la población en el momento de la declaración del Escenario 3 de emergencia, están sin instalar. Esta implantación debe acometerse por el titular de la infraestructura (CHE) a la mayor brevedad.*

*En cuanto a la operatividad, las activaciones de las fases de emergencia del PAMRI van ligadas a los correspondientes escenarios de emergencia que se declaren por el Plan de Presa. Esto es importante puesto que de eso dependerá el escalado de las acciones que el Director del PAMRI debe ordenar y la urgencia con la que se debe actuar.*

*El PAMRI indica a su vez que sería conveniente la realización de un Plan de Evacuación de Alsasua ante una inundación producida por la rotura o avería grave de la presa de Urdalur, donde se detalle el procedimiento de avisos, relación de elementos vulnerables, localización de zonas seguras de reunión, organización de los recursos disponibles, etc.*

*Finalizo este escrito mostrando la disposición de este Alcalde y del Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua para colaborar con el Defensor del Pueblo de Navarra en caso de que este lleve a cabo cualquier actuación ante del Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, así como ante la Confederación Hidrográfica del Ebro.”*

En el informe recibido, se hacía referencia, entre otras cuestiones, a un Plan de Emergencia de Presa aprobado por la Confederación Hidrográfica del Ebro en 2010, que todavía no había sido implantado. A la vista de ello, en relación a la homologación del Plan de Actuación Municipal ante el Riesgo de Inundaciones (PAMPRI) por la Comisión de Protección Civil del Gobierno de Navarra, el Defensor del Pueblo de



Navarra solicitó información sobre esta cuestión al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior del Gobierno de Navarra.

Por otra parte, dado que correspondía a la Confederación Hidrográfica del Ebro, como al titular de la infraestructura implantar la red de sirenas de alarma, el Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de toda la información al Defensor del Pueblo de España por si consideraba oportuno realizar alguna actuación al respecto.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió el siguiente informe:

#### **“MARCO NORMATIVO**

##### *Normativa de Protección Civil*

*Según establece la Ley Foral 8/2005 de 1 de julio, de Protección Civil y atención de Emergencias en su artículo 13,*

*“Los planes especiales establecerán, si procede, los municipios obligados a la elaboración y aprobación de planes de actuación municipal para responder ante determinados riesgos de Navarra”*

*El Plan Especial de Emergencias ante el Riesgo de Inundaciones de Navarra en su revisión de enero de 2018, establece en el punto 6:*

*“Los órganos competentes de los municipios o entidades locales afectados por este Plan Especial de Emergencia por Inundaciones en la Comunidad Foral, deberán elaborar y aprobar Planes de Actuación Municipal ante el riesgo de inundaciones y establecerán la organización y actuaciones de los recursos y servicios propios, al objeto de hacer frente a las emergencias por inundaciones, dentro de su ámbito territorial.”*

*Y en el mismo punto:*

*“Previo a su aprobación se deberá contar con informe favorable del Servicio de Protección Civil del Gobierno de Navarra al objeto de su adecuada integración en este Plan y facilitar su posterior homologación por la Comisión de Protección Civil de Navarra.”*

*El citado Plan recoge en su Anejo 2 los municipios que tienen obligación de elaborar un Plan de Actuación ante el riesgo de inundaciones de origen fluvial, entre los que se encuentra Altsasu-Alsasua.*

*Por otro lado, en el punto 5.6, de dicho Plan de Especial, se establece que los municipios que estén afectados en menos de 0,5 horas por la llegada de la punta de una hipotética rotura de presa, tienen que contar con sirenas u otros sistemas de aviso, y los situados a menos de 2 horas, tienen la obligación de elaborar un Plan de Actuación Municipal de emergencia por*

*inundaciones. El casco urbano de Alsasua se sitúa a menos de 0,5 horas de la llegada de la onda de rotura de la presa de Urdalur, por lo que debe contar con ambos medios.*

*La Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones establece en su punto 3.5:*

*“La planificación de emergencias ante el riesgo de rotura o avería de presas se fundamentará en la elaboración e implantación de los Planes de Emergencia de Presas por los titulares de las mismas, en la previsión de las actividades de protección de personas y bienes que ante esa eventualidad han de efectuarse en el Plan Estatal, en los Planes de las Comunidades Autónomas y en los de Actuación Municipal cuyo ámbito territorial pueda verse afectado, y en el establecimiento de sistemas de notificación de incidentes y de alerta y alarma que permitan a la población y a las organizaciones de los Planes que corresponda intervenir, la adopción de las medidas apropiadas.”*

*En esta misma Directriz Básica, en su punto 3.5.1.6, se describe el contenido mínimo que deben incluir los Planes de Emergencia de Presas. Entre otras cuestiones, en el Plan se harán constar los medios y recursos, materiales y humanos con que se cuenta para la puesta en práctica del mismo:*

*“Deberá disponerse de una sala de emergencia, convenientemente ubicada en las proximidades de la presa y dotada de los medios técnicos necesarios para servir de puesto de mando al director del Plan de Emergencia de la Presa y asegurar las comunicaciones con los organismos públicos implicados en la gestión de la emergencia.*

*Para cumplir con el objetivo de comunicación rápida a la población existente en la zona inundable en un intervalo no superior a treinta minutos, el Plan de Emergencia de Presa deberá prever la implantación de sistemas de señalización acústica u otros sistemas de aviso alternativo, sin perjuicio del sistema de avisos que se contempla en el punto 3.5.2.3 de esta Directriz. Debido a esta situación el Plan incluye el riesgo de inundación por rotura de presa.”*

*Normativa sobre seguridad de presas*

*Según la Orden de 12 de marzo de 1996 por la que se aprueba el Reglamento Técnico sobre Seguridad de Presas y Embalses, vigente en el momento de construcción e inicio de explotación de la presa de Urdalur, el titular de cada presa, tiene la obligación de elaborar implantar, mantener y actualizar el Plan de Emergencia de la presa.*

*El Real Decreto 264/2021, de 13 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas de seguridad para las presas y sus embalses, establece entre otros aspectos:*

*“19. Medios y recursos materiales*

*19.7 Se dispondrán sistemas de aviso a la población potencialmente afectada por el avance de la onda de rotura durante la primera media hora desde el momento de inicio de la hipotética rotura, que, en función de las características de la zona potencialmente afectada, podrán ser*

*acústicos, telefónicos, luminosos, mediante aplicaciones para teléfonos móviles, o de cualquier otro tipo cuya eficiencia haya sido probada.”*

*“22.1 Las responsabilidades de los agentes que intervienen en el proceso de implantación son las siguientes:*

*a) Titular:*

*– La implantación efectiva del Plan de Emergencia de presa, su mantenimiento y su actualización.”*

*“24.2 El proceso de implantación del Plan de Emergencia tendrá lugar en un plazo máximo de 4 años desde su aprobación.”*

### **SITUACIÓN ACTUAL**

*El Plan de Actuación Municipal ante Riesgo de Inundaciones de Altsasu-Alsasua se entregó en abril de 2022 y fue válido por el Servicio de Protección Civil y Emergencias de Navarra mediante informe de fecha 16 de mayo de 2022. Posteriormente se aprobó por el Pleno del Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua el 28 de junio de 2022.*

*Para su integración dentro del Sistema de Protección Civil y en concreto, dentro del plan de rango superior (Plan Especial de Emergencias ante el Riesgo de Inundaciones de Navarra), se deberá presentar a la Comisión de Protección Civil de Navarra para su homologación. Está previsto que esto ocurra antes de fin del año 2022.*

*Este PAMRI contempla los siguientes riesgos diferenciados: riesgo de inundaciones por desbordamiento de los ríos Arakil y Altzania, el riesgo de inundación pluvial y subida del nivel freático y el riesgo de inundaciones por la rotura o accidente grave de la presa de Urdalur.*

*Por otro lado, la presa de Urdalur, catalogada como categoría A debido a la gravedad de los daños que puede producir tiene su Plan de Emergencia de Presa aprobado en el año 2010, aunque todavía tiene pendiente su implantación.*

*En el caso de riesgo por rotura de presa, el PAMRI toma como base para el análisis de los riesgos, la delimitación de las zonas potencialmente inundables, los tiempos de llegada de la onda de rotura y los calados y velocidades que se incluyen en el Plan de Emergencia de la Presa. Sin embargo, la ejecución del sistema de aviso a la población por parte del titular de la presa en caso de accidente grave y la elaboración de un Plan de Evacuación de la localidad, queda a la espera de la implantación del Plan de Emergencia de Presa.*

### **CONCLUSIONES**

*De todo lo anterior se deduce:*

*- El Plan de Actuación Municipal ante Riesgo de Inundaciones de Altsasu-Alsasua se encuentra totalmente operativo en cuanto al riesgo por inundación fluvial de los ríos Arakil y Altzania, ya que cuenta con el informe favorable de este Servicio de Protección Civil y*

*Emergencias y la aprobación en Pleno del Ayuntamiento. Queda pendiente su homologación por la Comisión de Protección Civil para su integración dentro de la planificación de nivel superior. Esta homologación está prevista que se realice antes de acabar este año 2022.*

*- El Plan de Emergencia de la presa de Urdalur está pendiente de implantación por parte de su titular. Según el Real Decreto 264/2021, de 13 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas de seguridad para las presas y sus embalses, el proceso de implantación del Plan de Emergencia tendrá lugar en un plazo máximo de 4 años desde su aprobación, plazo que ya se cumplió en 2014.*

*- Las actuaciones que desde el Plan de Actuación Municipal puedan llevarse a cabo ante el riesgo de inundación por la rotura o accidente grave de la presa de Urdalur, como puede ser la realización del Plan de Evacuación de la localidad, están condicionadas a la implantación del Plan de Emergencia de la presa y los sistemas de aviso a la población y la señalización acústica por parte de su titular. “*

El Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales comunicó a esta institución que se había dirigido a la Confederación Hidrográfica del Ebro, para que emitiese informe sobre el asunto, sin que hasta la fecha de cierre de este informe tengamos noticias de que haya sido expedido.

#### **6.2.14. Lista de espera para acceder a grados universitarios de Medicina y Enfermería.**

**Materia:** Educación.

**Administraciones destinatarias:** Universidad Pública de Navarra (UPNA) y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.

A raíz del proceso de admisión de alumnos y alumnas en la Universidad Pública de Navarra, esta institución recibió quejas de determinadas personas que expresaban su disconformidad, por diferentes causas, con no poder acceder a los grados de medicina y enfermería.

Asimismo, en referencia a la relación entre la oferta y demanda de plazas en los citados grados, se publicó en los medios de comunicación que se trataba de las carreras más demandadas y con mayor lista de espera (2.623 en espera en medicina y 1.490 personas en espera en enfermería).

Entre las cuestiones suscitadas, se expresaba la enorme dificultad con que cuentan las personas residentes en Navarra para acceder a los grados referidos, incluso con notas muy elevadas, señalándose que a este resultado podría contribuir el hecho de que el

nivel, grado de exigencia y calificaciones de la EvAU difiera de forma significativa en unos u otros territorios. Esta imposibilidad de cursar estudios en la Universidad Pública Navarra sería especialmente gravosa para familias con recursos limitados, ante la dificultad para procurarse una alternativa a dichos estudios.

Por otro lado, durante los últimos años, viene siendo tónica habitual la referencia a carencias de personal sanitario suficiente, particularmente en algunas especialidades, para la cobertura de las necesidades de atención sanitaria en Navarra, aspecto este que, en ocasiones, es destacado por la propia Administración sanitaria ante reclamaciones ciudadanas.

Esta institución, a la vista de lo anterior, decidió promover una actuación de oficio acerca del asunto y solicitar a la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital que informaran sobre la cuestión relativa a la oferta y demanda de plazas en los grados de medicina y enfermería. En particular, interesaba a esta institución que se informara sobre:

- a) El número de plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería, en referencia a los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023.
- b) El número de personas admitidas e inadmitidas en los grados de medicina y enfermería, en referencia a los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023.
- c) De conocerse el dato, el número de estudiantes residentes en Navarra admitidos e inadmitidos en los citados grados en los tres cursos precitados (dato de residencia por referencia a las fechas del proceso de admisión).
- d) Si se han realizado durante dichos años análisis de la relación entre oferta y demanda de tales grados, aportando, en su caso, una copia de los mismos.
- e) Si estaba previsto adoptar medidas para incrementar el número de plazas de los grados mencionados en los próximos cursos.

La Universidad Pública de Navarra remitió un informe en el que se recogía lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de información planteada de oficio por el Defensor del Pueblo de Navarra sobre la oferta y demanda de plazas en los Grados de Medicina y Enfermería de la Universidad Pública de Navarra, se informa lo siguiente:*

- a) El número de plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería, en referencia a los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023.*

*Las Memorias de verificación de cada título que se imparte en la Universidad Pública de Navarra establecen el cupo máximo de plazas de nuevo acceso o ingreso que se pueden ofertar cada curso académico. Estas Memorias de verificación están publicadas en la página web de la Universidad en cada título, en el epígrafe de “Calidad e indicadores del título”. Los informes de verificación los emite la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, (ANECA), y también constan publicados junto a las Memorias.*

*De conformidad con lo dispuesto en los artículos 43 y 44 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 13 de abril, ( en adelante LOU), cada curso académico la Universidad Pública de Navarra aprueba por Acuerdo del Consejo de Gobierno la propuesta de las nuevas plazas de acceso para todos los estudios oficiales de Grado y Máster, respetando los límites máximos establecidos en las Memorias de verificación de cada título y teniendo en cuenta los medios materiales y humanos de los que dispone. Esta propuesta la somete a la aprobación del Gobierno de Navarra a efectos de lo dispuesto en el referido artículo 43 de la LOU.*

*En relación con las nuevas plazas ofertadas en las titulaciones de Grado en los cursos solicitados, se aprobaron las propuestas por los siguientes Acuerdos del Consejo de Gobierno de la Universidad, que fueron ratificados por el Gobierno de Navarra:*

*Curso 2020/2021: Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra, de 11 de febrero de 2020.*

*Curso 2021/2022: Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra, de 15 de diciembre de 2020.*

*Curso 2022/2023: Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra, de 24 de noviembre de 2021, modificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Pública de Navarra, de 7 de marzo de 2022.*

*Todos estos Acuerdos están publicados en el tablón electrónico de la sede electrónica de la Universidad, y en los mismos se contienen las nuevas plazas ofertadas en el curso académico correspondiente en todas las titulaciones oficiales de Grado y Máster, entre las que se encuentran las titulaciones objeto de la consulta de los Grados de Enfermería y Medicina.*

*b) El número de personas admitidas e inadmitidas en los grados de medicina y enfermería, en referencia a los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023*

*El número de personas admitidas con carácter definitivo en cada una de las plazas de Grado y Master en cada curso académico es el mismo que el número de plazas ofertadas, siempre que existan las mismas o más solicitudes qué plazas. Los admitidos definitivos son los que se matriculan.*

*La Normativa de admisión a estudios universitarios oficiales de Grado de la Universidad Pública de Navarra, se aprobó por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de 3 de mayo de 2017. Esta normativa ha sido objeto de modificaciones aprobadas por este*

*Órgano Colegiado de Gobierno en 2019 y en 2022. El texto consolidado resultante de esta Normativa está publicado en la sede electrónica de la Universidad, en el que se citan los correspondientes Acuerdos de aprobación y modificación, y los Boletines Oficiales de Navarra en los que están publicados.*

*De conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 11 y 12 de la precitada Normativa de admisión, cada curso académico se publican, en la sede electrónica de la Universidad, las correspondientes listas de admitidos y en espera, por orden de puntuación, de los solicitantes de plazas en cada titulación de Grado antes de formalizar la correspondiente matrícula.*

*Las listas de admitidos y en espera del presente curso académico en todas las titulaciones de Grado, y, en consecuencia, en las dos titulaciones de los Grados objeto de consulta de Medicina y Enfermería, están publicadas en la sede electrónica y en la página web de la Universidad.*

*Las listas de admitidos y en espera de cursos académicos anteriores en todos los Grados se publicaron en las correspondientes fechas de acceso y matrícula del curso respectivo en la sede electrónica y en la página web de la Universidad.*

*c) De conocerse el dato, el número de estudiantes residentes en Navarra, admitidos e inadmitidos en los citados grados en los tres cursos precitados (dato de residencia por referencia a las fechas del proceso de admisión)*

*El Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, que son de obligado cumplimiento para las Universidades. Entre los parámetros que deben tener en cuenta las Universidades al regular el acceso a los estudios de Grado, no se establece en ningún caso que se deba tener en cuenta como parámetro o criterio de acceso el lugar de residencia de los solicitantes. Por lo tanto, no se valora para el acceso el lugar de residencia.*

*En cumplimiento y desarrollo de lo dispuesto en esta normativa básica, y respetando su contenido, la Universidad Pública de Navarra ha establecido los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias de Grado en la mencionada Normativa de admisión, que tampoco tiene en cuenta, a tenor de lo dispuesto en este Real Decreto, como parámetro o criterio de acceso el lugar de residencia de los solicitantes.*

*No obstante lo anterior, al finalizar cada curso académico, se hace un estudio estadístico por Facultades y Escuelas sobre el origen y sexo del total de los estudiantes matriculados en las titulaciones de Grado que no hayan abandonado los estudios antes de finalizar el respectivo año académico. Estos estudios están publicados en la página web de la Universidad en el epígrafe "Conocer la Universidad", "Datos y Cifras".*

*d) Si está previsto adoptar medidas para incrementar el número de plazas de los grados mencionados en los próximos cursos.*

*El número de plazas que propone la Universidad en cada Grado está supeditado al límite establecido en la Memoria de cada título y a los medios materiales y humanos de los que dispone. Esta propuesta, a su vez, está supeditada a la aprobación por el Gobierno de Navarra, en virtud de los preceptos mencionados de la LOU.*

*Además de estos límites, se debe tener en cuenta que está en tramitación la aprobación de una nueva Ley Orgánica del Sistema Universitario. El Proyecto de esta Ley Orgánica se publicó en el Boletín Oficial de la Cortes Generales de 1 de julio de 2022. Las plazas que se puedan ofertar a futuro dependerán de lo que disponga esta Ley Orgánica cuando se apruebe y entre en vigor, y las disposiciones reglamentarias que la desarrollen”.*

En el informe del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, se exponía lo siguiente:

*“En referencia a la solicitud de información, le comunico que las plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería aprobada en la comisión delegada de la Conferencia General de Política Universitaria (CGPU) son las siguientes.*

<i>Curso</i>	<i>Plazas ofertadas</i>
<i>2020/2021</i>	<i>60 (Grado en Medicina) 100 (Grado en Enfermería)</i>
<i>2021/2022</i>	<i>60 (Grado en Medicina) 100 (Grado en Enfermería)</i>
<i>2022/2023</i>	<i>60 (Grado en Medicina) 100 (Grado en Enfermería)</i>

*Corresponde a la UPNA trasladar el número de personas admitidas e inadmitidas en los grados a los que hace referencia en su petición de información, así como la procedencia de las mismas, puesto que, desde el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, autorizamos la oferta de plazas, pero no hacemos la labor de admisión de las mismas.*

*Con respecto a los análisis y medidas a adoptar en el futuro, decirle que trabajamos con datos anuales aportados por la Universidad Pública de Navarra. Además, en el caso de la titulación de medicina, el Ministerio de Sanidad junto con el Ministerio de Universidades trabajan en adecuar la oferta y la demanda, por lo que nuestra capacidad de decisión en esos aspectos se ve supeditada a las decisiones de otros órganos”.*

A la vista de la información recibida esta institución se dirigió nuevamente a la Universidad Pública de Navarra solicitando una ampliación de la información. La Universidad Pública de Navarra remitió dos informes en los que se exponía lo siguiente:

*“(…) En concreto, Ud. nos solicita:*



1) El número de personas admitidas e inadmitidas en los grados de Medicina y Enfermería, en referencia a los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023.

2) El número de estudiantes residentes en Navarra admitidos e inadmitidos en los citados grados en los tres cursos precitados (dato de residencia por referencia a las fechas del proceso de admisión).

Estos son los datos que Ud. nos solicita:

*Preinscripciones en Medicina: de 2020-2021 a 2022-2023*

Los datos de matrícula corresponden a la finalización de cada curso académico, en el caso de 2020-2021 y 2021-2022. En el caso de 2022-2023, los datos corresponden a la situación a 16/12/2022.

	SOLICITUDES (TOTAL)			SOLICITUDES (SOLO NAVARRA)		
	ADMITIDOS	MATRICULADOS	ESPERA	ADMITIDOS	MATRICULADOS	ESPERA
2020/2021	530	60	1153	30	18	155
2021/2022	524	62	1100	18	17	129
2022/2023	773	65	800	29	15	116

*Preinscripciones en Enfermería: de 2020-2021 a 2022-2023*

Los datos de matrícula corresponden a la finalización de cada curso académico, en el caso de 2020-2021 y 2021-2022. En el caso de 2022-2023, los datos corresponden a la situación a 16/01/2023.

	SOLICITUDES (TOTAL)			SOLICITUDES (SOLO NAVARRA)		
	ADMITIDOS	MATRICULADOS	ESPERA	ADMITIDOS	MATRICULADOS	ESPERA
2020/2021	596	104	490	115	60	180
2021/2022	481	101	637	97	55	242
2022/2023	556	104	460	97	67	162

En cualquier caso, hemos de advertirle que su solicitud nos resulta un tanto imprecisa en cuanto al concepto de inadmitidos, pues estas inadmisiones son un tanto variopintas. En los datos que le hemos proporcionado, hemos incluido como "inadmitidos" a los que estarían en lista de espera, pues, entendemos, son los que a Ud. le interesan. Pero debe tener en cuenta que en las inadmisiones concurren también otros supuestos:

- Estudiantes que nunca han entregado documentación y, por tanto, no hemos validado su preinscripción.
- Estudiantes que han incumplido permanencia y, por tanto, no pueden volver a preinscribirse. No creo que haya habido alguno en Medicina, pero es otro supuesto de inadmisión.

- *Estudiantes que no han confirmado que quieren permanecer en listas de espera. Estos sí podríamos equipararlos a la lista de espera. Pero son estudiantes que no mostraron interés por ser admitidos.*

*Asimismo, le informo que los datos de 2020-2021 y 2021-2022 recogen la situación de la matrícula a la finalización del respectivo curso de admisión, de modo que no se cuentan como matrículas las anulaciones recibidas después de la publicación de la última lista hasta la finalización de cada curso. En el caso de 2022-2023, se muestra el número de matriculados a día de hoy”.*

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, se refiere, en su artículo 43, a la oferta de plazas en las Universidades públicas, disponiendo lo siguiente:

*“1. Las Comunidades Autónomas efectuarán la programación de la oferta de enseñanzas de las Universidades públicas de su competencia y sus distintos centros, de acuerdo con ellas y conforme a los procedimientos que establezcan. La oferta de plazas se comunicará a la Conferencia General de Política Universitaria para su estudio y determinación de la oferta general de enseñanzas y plazas, que será publicada en el "Boletín Oficial del Estado".*

*2. Los poderes públicos desarrollarán, en el marco de la programación general de la enseñanza universitaria, una política de inversiones tendente a adecuar la capacidad de los centros a la demanda social, teniendo en cuenta el gasto público disponible, la previsión de las necesidades de la sociedad y la compensación de los desequilibrios territoriales”.*

Por su parte, el artículo 44 de la misma ley orgánica prevé la posibilidad de establecer límites máximos de admisión de estudiantes, en los siguientes términos:

*“El Gobierno, previo acuerdo de la Conferencia General de Política Universitaria podrá, para poder cumplir las exigencias derivadas de Directivas comunitarias o de convenios internacionales, o bien por motivos de interés general igualmente acordados en la Conferencia General de Política Universitaria, establecer límites máximos de admisión de estudiantes en los estudios de que se trate. Dichos límites afectarán al conjunto de las universidades públicas y privadas”.*

Esta institución es consciente de que la potestad de planificación de la oferta de plazas universitarias, en función tanto de la relación entre oferta y demanda, como de las necesidades sociales de formación de personas tituladas, encierra un margen de valoración y de discrecionalidad que corresponde a las Administraciones públicas

competentes ejercer y determinar. Sin embargo, reconocido lo anterior, también ve razonable, en el contexto que se ha descrito, que la Universidad Pública de Navarra y el departamento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra competente en materia de universidades se planteen, con vistas a los próximos años, y sin perjuicio de la coordinación que sea necesaria con otras Administraciones u órganos administrativos, una posible ampliación de las plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería referidos, dada su elevada demanda, la escasez de plazas para atenderla y la posible carencia estructural de estos profesionales sanitarios, particularmente en algunas especialidades, en el ámbito de la sanidad pública.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente formular la siguiente sugerencia:

*“Sugerir a la Universidad Pública de Navarra y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra que se planteen, con vistas a los próximos años, y sin perjuicio de la coordinación que sea necesaria con otras Administraciones u órganos administrativos, una posible ampliación de las plazas ofertadas en los grados de medicina y enfermería, dada su elevada demanda, la escasez de plazas para atenderla y la posible carencia estructural de estos profesionales sanitarios, particularmente en algunas especialidades, en el ámbito de la sanidad pública.”*

La Universidad Pública de Navarra remitió un informe en el que indicaba que, si bien la sugerencia formulada constituía uno de los objetivos a medio plazo, en la actualidad era materialmente imposible llevarla a cabo, por no disponer de espacios físicos para poder desarrollarlo, pues la implantación progresiva de ambos grados estaba anudada a la construcción del nuevo edificio de Ciencias de la Salud que se situará contiguo al actual. La previsión es que el nuevo edificio esté disponible para septiembre de 2025. Para entonces, además, el grado de Medicina se habrá consolidado –como lo está el de Enfermería–, por lo que podrá plantearse acometer el objetivo apuntado.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia formulada, permaneciendo a la espera de la contestación del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.

#### **6.2.15. Información que se facilita a pacientes en listas de espera.**

**Materia:** Sanidad.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, del incremento de las listas de espera de pacientes que han de ser atendidos por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, afectando en particular a determinadas especialidades sanitarias.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente promover una actuación de oficio acerca del asunto, y dirigirse al Departamento de Salud solicitando la siguiente información:

- “a) Se describa la información que, actualmente, se ofrece a los pacientes en relación con su situación de espera.*
- b) Se señale si, actualmente, se informa a los pacientes de la imposibilidad de atención en plazo en los casos en que así se prevea, y de la opción de vías alternativas de atención.*
- c) Se indique si se informa a los pacientes de su posición en los listados de espera o prelación, o de los cambios que se produzcan, para un mejor conocimiento por aquéllos o previsión en cuanto a su posible atención. Y, en relación con ello, si no se hiciera, se motive sobre la viabilidad de ofrecer esta información.*
- d) Cualquier otra información que se juzgue pertinente sobre el asunto suscitado.”*

El Departamento de Salud remitió el siguiente informe:

*“En relación al punto a) Se describa la información que, actualmente, se ofrece a los pacientes en relación con su situación de espera, le informamos que, actualmente, en el momento en el que se le indica al paciente o la paciente una primera consulta, ya sea desde Admisión del centro de salud o desde cualquiera de los Servicios de Admisión de los centros del Hospital Universitario de Navarra (HUN), se le comunica de la fecha de la cita. En caso de que no haya hueco disponible, se le proporciona información en papel con los datos de la solicitud de derivación y la fecha de entrada en lista de espera. En este caso último caso, se informa al paciente que, en el momento en que se le asigne una fecha, se le avisará por el sistema de notificación elegido por el paciente (sms, carta o correo electrónico).*

*En todo caso, en el momento de asignación de la cita, ésta es visible en la Carpeta Personal de Salud del paciente.*

*También dicha información está disponible en la web de SaludNavarra, abierta para toda la población, en el espacio Mis listas de espera:*

<https://car.navarra.es/CAR/PreLoginCert.aspx?id=50340&referrer=https%3a%2f%2fadministracionelectronica.navarra.es%2fIPLEWeb%2fDefault.aspx&serviceDescription=Informaci%25u00f3n+personalizada+de+listas+de+espera&ShowCredentials=&SkipRepInfo>

### Información personalizada de listas de espera

**Certificado digital o DNI electrónico**

Utilice un certificado digital válido o el DNI electrónico para acceder.

Consulte las [autoridades de certificación admitidas](#) para las tramitaciones on-line.

**Continuar**

**Otras credenciales**

Contexto/Nombre/Contraseña >

CIPNA + Fecha de Nacimiento >

> **Mis listas de espera**

A lo largo de la primera semana de octubre de 2022, esta información pasará a estar disponible en la Carpeta Personal de Salud de cada paciente junto con la comunicación, que ya se muestra actualmente, de las citas ya asignadas.



#### LEGISLACIÓN GARANTÍAS DE ESPERA

[Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada](#)

[Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada](#)

---

#### SITUACIÓN LISTAS

Si consideras que no es correcta la situación de las listas de espera, puedes enviar una incidencia.

[📧 Enviar incidencia](#)

Añadir que en la página web de Salud antes mencionada, en la pestaña CIUDADANÍA, Participación, Mis derechos y deberes: Derechos relacionados con la asistencia sanitaria, se encuentra: “El derecho de acceso a la atención sanitaria en un tiempo máximo de demora está recogido en la Ley Foral 14/2008, art 3 de Garantías de Espera en atención especializada.”

Enviamos el enlace a dicha página:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm)

En cuanto al punto b) Se señale si, actualmente, se informa a los pacientes de la imposibilidad de atención en plazo en los casos en que así se prevea, y de la opción de vías alternativas

de atención, señalar que, en el momento de registrar la petición de cita en cualquiera de los puntos de Admisión, en caso de no poder ofrecer día y hora concretos, se informa al paciente o a la paciente de que no hay huecos disponibles.

La información respecto al tiempo de espera previsible (demora media prospectiva) de cada una de las especialidades de cada centro se publica mensualmente en la web SaludNavarra→ACTUALIDAD→ Listas de Espera, en el siguiente enlace:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Listas+de+espera/Ultimo+Mes.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Listas+de+espera/Ultimo+Mes.htm)

Consulta tus listas de espera **aquí**



Listas de espera quirúrgicas por proceso y especialidad y listas de espera de primeras consultas (PDF)

[Red de Asistencia Especializada y de Salud Mental](#)

[Hospital Universitario de Navarra](#)

[Hospital Garcia Orcoyen de Estella](#)

[Hospital Reina Sofia de Tudela](#)

[Salud Mental](#)

En referencia al punto c) Se indique si se informa a los pacientes de su posición en los listados de espera o prelación, o de los cambios que se produzcan, para un mejor conocimiento por aquéllos o previsión en cuanto a su posible atención. Y, en relación con ello, si no se hiciera, se motive sobre la viabilidad de ofrecer esta información, informar que, inicialmente, en el apartado “Mis listas de Espera” de la web de SaludNavarra se informaba sobre la espera aproximada en días de cada una de las solicitudes; no obstante la información estaba sujeta a muchos condicionantes de los Servicios (variaciones estacionales de la actividad, actividad extraordinaria, derivaciones a centros concertados, anulación de actividad por diversos motivos, etc.) y podía llevar a confusión, dado que cualquier incidencia alargaba o demoraba el tiempo previsto de espera.

Por último, referente al punto d) Cualquier otra información que se juzgue pertinente sobre el asunto suscitado, Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea intenta cumplir en la manera de lo posible la ley de garantías, pero situaciones como la pandemia, el envejecimiento de la población, la escasez de profesionales y la limitación presupuestaria hacen que, en determinados momentos, sea prácticamente imposible cumplirla en lo que a consultas externas se refiere y , más aún, en determinadas especialidades clínicas.”

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

La Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de Garantías de Espera en Atención Especializada, prevé los plazos máximos de respuesta. Asimismo, la citada ley foral dispone (artículo 4.2) que “si se prevé que el paciente no va a poder ser asistido dentro de los plazos señalados en el artículo anterior, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea deberá informarle de tal extremo y le ofertará al efecto, otros centros del Sistema Sanitario Público de Navarra o, en su defecto, y de manera subsidiaria, otros centros concertados con el Sistema Sanitario Público al objeto de cumplir con los tiempos máximos de respuesta establecidos en la presente Ley Foral”.

La ley foral contempla, asimismo, un sistema de garantías (artículo 5):

*“1. En el caso de que se superen los tiempos de espera fijados en el artículo 3 de esta Ley Foral, el paciente podrá requerir del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea atención sanitaria preferente y prioritaria según lo previsto en el artículo anterior.*

*2. En el supuesto previsto en el apartado anterior, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea estará obligado, a requerimiento del paciente, a dar respuesta inmediata de atención sanitaria, en cualquiera de los centros sanitarios de la red pública del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o en su defecto, y de manera subsidiaria, en centros concertados con el sistema sanitario Público”.*

Y, finalmente, la ley foral prevé (artículos 7 y siguientes) un sistema de información sobre las listas de espera.

El artículo 7 prevé que:

*“1. El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea facilitará información mensual, a través de la página Web del Gobierno de Navarra y otros medios oficiales de comunicación a los que tienen acceso todos los ciudadanos, sobre el número de pacientes y la espera media para los distintos procedimientos quirúrgicos, consultas externas y pruebas diagnósticas, en cada uno de los centros y Servicios del Sistema Sanitario Público navarro.*

*2. El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea cumplirá lo dispuesto el Real Decreto 605/2003 de 23 de mayo, de medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley Foral o en otras posteriores que se aprueben para el ámbito*

*de la Comunidad Foral de Navarra. La información sobre las listas de espera se ajustará a lo establecido en la normativa básica y en los Reales Decretos aplicables en cada momento”.*

El artículo 8 se refiere al registro de pacientes en listas de espera, en los siguientes términos:

*“Se crea el Registro de pacientes en listas de espera de Navarra adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que cumplirá lo dispuesto en el Real Decreto 605/2003 de 23 de mayo. La información sobre las listas de espera se ajustará a lo establecido en la normativa básica y en los Reales Decretos que resulten de aplicación en cada momento.*

*En este registro se inscribirán todos los pacientes que soliciten una atención especializada de carácter programado y no urgente, siempre cumpliendo con la Ley de Protección de Datos.*

*La organización y funcionamiento del Registro se establecerá reglamentariamente teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley Foral 12/1999, de 6 de abril, por la que se regula el programa de evaluación y actuación sobre listas de espera quirúrgicas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea”.*

El Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, recoge una regulación más pormenorizada y, en especial, desarrolla las previsiones relativas al sistema de información.

Esta institución, a la vista de la legislación citada y de la información recabada, consideró que el Departamento de Salud debía evaluar y adoptar medidas que permitan cumplir con los tiempos máximos de atención que la ley reconoce a los usuarios del sistema sanitario.

Asimismo, la institución estimó que debe cumplirse con lo previsto en el artículo 4.2 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de tal modo que, cuando se prevea que el plazo no va a ser cumplido, se informe a los pacientes de las posibles alternativas que tienen para ser atendidos.

Por otro lado, en relación con la gestión de las esperas, la institución entendió que el Departamento de Salud debería profundizar en la adopción de medidas de información a los ciudadanos sobre las previsiones de demora en la atención concreta que precisen



y sobre la situación de los interesados en la correspondiente lista de espera, incluyendo, si fuera posible, su posición en la lista u orden de prelación. La incertidumbre sobre las previsiones de atención puede incrementar la afección negativa que, de por sí, puede llegar a generar una espera excesiva, por lo que parece necesario procurar medidas para minimizar aquella.

En consecuencia, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimo necesario:

*“a) Recomendar al Departamento de Salud que evalúe y adopte medidas que permitan cumplir con los tiempos máximos de atención que la ley reconoce a los usuarios del sistema sanitario (Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, y normativa reglamentaria de desarrollo).*

*b) Recordar al Departamento de Salud el deber de observar lo previsto por el artículo 4.2 de dicha ley foral, de forma que, si se prevé que el paciente no va a poder ser asistido dentro de los plazos correspondientes, se le informe de tal extremo y se le oferten otros centros del Sistema Sanitario Público de Navarra o, en su defecto, y de manera subsidiaria, otros centros concertados con el Sistema Sanitario Público, al objeto de cumplir con los tiempos máximos de respuesta.*

*c) Recomendar al Departamento de Salud que profundice en la adopción de medidas de información a los ciudadanos sobre las previsiones de demora en la atención concreta que precisen y sobre la situación de los interesados en la correspondiente lista de espera, incluyendo, su posición en la lista u orden de prelación.”*

El Departamento de Salud remitió contestación en la que indicaba que evalúa regularmente la situación de las Listas de Espera en cuanto a las garantías legales de las mismas. En cuanto a las medidas a adoptar para corregir situaciones no conformes a la Ley Foral 14/2008, concluyó que era preciso llevar a cabo un plan extraordinario, ya que si bien en el año 2022 se había conseguido prácticamente equilibrar la oferta con la demanda de los servicios garantizados en cuestión, quedaba pendiente una demanda insatisfecha durante la pandemia que debía ser abordada con esos medios extraordinarios para cumplir con las garantías legales de espera. Según indicaba, hasta la fecha no había sido posible abordar esa acción extraordinaria por la gran cantidad de recursos adicionales que había exigido la pandemia a lo largo de los últimos tres años. Teniendo previsto que dicha actividad extraordinaria se fuese a llevar a cabo mediante concertación aumentada en la medida en que existiese oferta disponible asequible.

En cuanto al cumplimiento del artículo 4.2 de la Ley Foral, en el sentido de que, si se preveía que el paciente no va a poder ser asistido dentro de los plazos correspondientes, se le informase de tal extremo y se le oferten otros centros del Sistema Sanitario Público de Navarra o, en su defecto, y de manera subsidiaria, otros centros concertados con el Sistema Sanitario Público, indicaba el Departamento que era practicable en las circunstancias actuales de acumulación de demanda con motivo de la pandemia, ya que todos los centros propios del SNS-O están en situación similar y los concertados se utilizan al máximo de su capacidad concertada actual, siendo precisamente ese programa extraordinario referido anteriormente el que permitirá habilitar nuevos recursos programados que incrementen la oferta de servicios de una manera ordenada y organizada para atender la demanda que se halla fuera de los plazos marcados por la Ley Foral 14/2008.

Por último, en cuanto a la información disponible para los usuarios manifestaba que la misma se había mejorado de la siguiente manera:

*“La Carpeta de Salud de cada usuario recoge un desplegable con las citas que tiene asignadas, debidamente calendarizadas. En el caso de las citas que tiene solicitadas, pero no calendarizadas, dispone de otro desplegable donde figuran las que tiene solicitadas con indicación de la fecha de solicitud. Asimismo, tiene la opción de comunicar con el SNS-O para formular una información o una reclamación. Adicionalmente dispone de un enlace a la legislación sobre garantías en vigor. Para conocer las esperas existentes en las distintas especialidades dispone de la posibilidad de consultarlas en el Portal de Salud. Estas esperas se actualizan mensualmente. En Consultas Externas figura la Demora Media Prospectiva. En Intervenciones Quirúrgicas figura la Demora Media transcurrida desde la indicación. En lo referente a orden en la lista o prelación, al ser una circunstancia que varía permanentemente por muy diversas circunstancias, entendemos que aportaría más confusión que certeza al usuario, ya que variaría constantemente. No obstante, valoraremos alguna indicación no tan variable y que tenga coherencia informativa como p.e. el número de personas que quedan en la Lista pendientes y que su fecha de inclusión sea anterior a la del interesado. Esto requerirá un trabajo de integración de información en la Carpeta de Salud que llevará un tiempo. Para ver la potencialidad de la Carpeta de Salud baste el dato de que actualmente están activas 474.151 carpetas, de un total de 652.532 personas con derecho a asistencia por el SNS-O”.*

A la vista de la contestación recibida el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la resolución emitida y dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.16. Plan Antiincendios Monte San Cristóbal-Ezkaba.**

**Materia:** Medio ambiente.

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Tras el incendio sufrido en el monte San Cristóbal, se publicó que “el plan antiincendios de Ezkaba lleva ya más de seis años en tramitación” y que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona “denuncia que Defensa bloquea el proyecto del Parque Comarcal”.

En este sentido, se indicaba que la Mancomunidad y diversas entidades locales que comparten la titularidad del monte Ezkaba, hace ya seis años, abordaron la creación de un futuro parque comarcal, formando una comisión de seguimiento junto a otras organizaciones y al Ministerio de Defensa. En ese contexto, se plantearon diversas líneas de actuación, entre ellas la referente a reducir el riesgo de incendios forestales y facilitar su extinción en caso de propagación, así como un objetivo: realizar una Plan Integral de Prevención de incendios forestales, que se integre en el Plan de gestión forestal. En el trabajo entonces elaborado, se incluiría un diagnóstico exhaustivo del tipo de superficie, cómo se distribuyen los modelos de combustible por pueblo y un mapa de accesibilidad y puntos de agua, en el que se indicaría, entre otras cosas, cuál es la accesibilidad de las pistas para camiones cisterna, autobombas o cargadores.

Se señalaba en las noticias, a modo de denuncia, que, seis años después, el plan seguía sin concretarse. Se aludía a determinadas actuaciones seguidas conducentes al objetivo perseguido (redacción de un estudio técnico en 2017, presentación del mismo al Gobierno de Navarra en 2020, reunión de las entidades locales en 2021), y se exponía que el Ministerio de Defensa planteó determinadas limitaciones, que afectarían especialmente a las cercanías del fuerte de Alfonso XII. Se indicaba que el Proyecto Sectorial de Incidencia Supramunicipal (PSIS) del parque estaba en 2021 en su fase final y que el horizonte era aprobarlo a lo largo de ese año, cuando el Gobierno de Navarra diese el visto bueno, pero que hubo un parón.

Se denunciaba, citando al presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, que “una vez apagados los incendios volvemos a la situación de partida. El Gobierno de Navarra está esperando el visto bueno de Defensa, que es quien tiene que dar el ok para aprobar el PSIS y que se aplique y gestione de manera conjunta, con los ayuntamientos a los que corresponde, el Plan Antiincendios”.

A la vista de lo publicado, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al

Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para que informase acerca de si existían planes o medidas vigentes de prevención o extinción de incendios relativas al monte San Cristóbal/Ezkaba; la situación o estado de tramitación del plan antiincendios y PSIS y la previsión de adopción de medidas en relación con la problemática suscitada.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona remitió el siguiente informe:

#### *“ANTECEDENTES*

*Los 8 ayuntamientos (Berrioplano, Berriozar, Ansoain, Pamplona, Villava, Huarte, Ezkabarte y Juslapeña) y 9 concejos (Berriosuso, Aizoain, Artica, Arre, Azoz, Cildoz, Orrio, Unzu y Oricain) que conforman el ámbito del futuro Parque Comarcal Ezkaba asignaron a la Mancomunidad la representa como coordinadora técnica del proyecto para llevar a cabo la tramitación ante Gobierno de Navarra de la documentación necesaria para la constitución del Parque Comarcal de Ezkaba.*

*Creado el comité de seguimiento (que integra diferentes organizaciones civiles relacionadas con el uso lúdico del monte), y con reuniones periódicas, se decide que la figura de PSIS es la que se va a tramitar, por ser la que mejor responde a las necesidades del proyecto.*

- Junio de 2017, se presenta ante Gobierno de Navarra el documento completo del PSIS PARQUE COMARCAL EZKABA.*
- Tras dar respuesta a las alegaciones presentadas y solventar las cuestiones surgidas tras la presentación pública del PSIS inicial, en junio de 2020 se presenta el nuevo documento del PSIS PARQUE COMARCAL EZKABA que recoge el refundido de todos los trámites realizados.*
- En noviembre de 2020 se emite por parte del Gobierno de Navarra la Declaración Ambiental Estratégica del PSIS PARQUE COMARCAL EZKABA.*
- En febrero de 2021 se recibe del Dpto. de Ordenación del Territorio de Gobierno de Navarra un informe de requerimientos donde se exige que se extraigan del PSIS todas las cuestiones que no sean de índole urbanística.*
- En marzo de 2021, se presenta en Gobierno de Navarra un nuevo documento de PSIS, así como el PLAN ESTRATÉGICO DEL PARQUE COMARCAL EZKABA, donde se recogen aquellos aspectos relevantes del espacio que quedan fuera del PSIS, pero que se deberán acometer de forma coordinada una vez creado el Parque Comarcal (plan de gestión forestal, plan contra incendios, medidas y actuaciones protección ambiental del parque, etc.).*
- En abril y mayo de 2021 se reciben nuevos requerimientos desde el Ministerio de Defensa y Ordenación del Territorio de Gobierno de Navarra.*

- *Junio de 2021, se presenta ante Gobierno de Navarra el nuevo PSIS PARQUE COMARCAL EZKABA que recoge todos los requerimientos de Ordenación del Territorio y Ministerio de Defensa.*
- *En marzo de 2022 continúan los requerimientos desde el departamento de Ordenación del Territorio de Gobierno de Navarra.*
- *En mayo de 2022, atendiendo a estos requerimientos, se presenta de nuevo el PSIS PAQUE COMARCAL EZKABA.*
- *En junio de 2022 el Ministerio de Defensa requiere nuevas puntualizaciones en el documento presentado en Gobierno de Navarra.*
- *En agosto de 2022 se entrega la última versión del PSIS PARQUE COMARCAL EZKABA.*

#### **ESTADO ACTUAL**

*En este momento el Comité de Seguimiento del Parque Comarcal Ezkaba (Ayuntamientos, Concejos y Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como coordinadora del proyecto) está a la espera de la aprobación del PSIS presentado ante Gobierno de Navarra.*

*Una vez aprobado el PSIS, que recoge todas las cuestiones relativas a los usos y actividades del futuro Parque, se procederá a actuar, entre otras cosas, sobre el Plan de ordenación forestal, que incluirá un plan contra incendios. Un plan que se deberá tramitar con el correspondiente departamento de Gobierno de Navarra (Sección de Gestión Forestal de la Dirección General de Medio Ambiente).*

*Algunos municipios, como es el caso de Juslapeña, tienen su propio Plan contra incendios, pero el objetivo del proyecto es realizar un Plan Integral de Prevención de incendios forestales que forme parte del Plan Forestal del Parque Comarcal Ezkaba.*

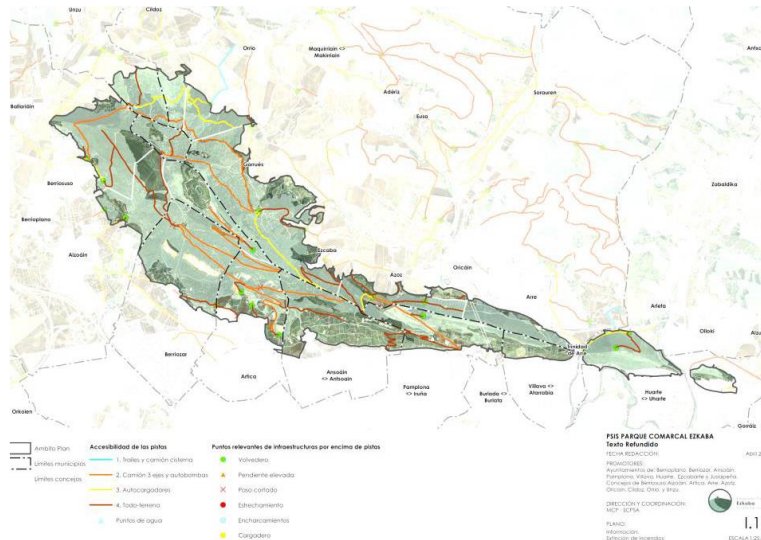
*A la fecha de este informe, cabe señalar que ni la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, ni Servicios de la Comarca de Pamplona, tienen ninguna competencia sobre el monte Ezkaba, siendo su papel el de coordinadora técnica del proyecto del PSIS, sin perjuicio de las competencias que puedan serle asignadas en un futuro.”*

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió el siguiente informe:

#### **“ANTECEDENTES**

*En el ámbito del Monte San Cristobal/Ezkaba, y por solicitud de la Sección Estrategia y Ordenación del Territorio, de la Dirección General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, con fecha 17 de julio de 2017, se emitió informe favorable desde este Servicio de Protección Civil, informando el documento de aprobación inicial del Plan Sectorial de*





*El PSIS de Ezkaba, en su fase final, no está aprobado definitivamente. Se desconoce si a fecha de hoy se han finalizado los planes de actuación citados.*

*Por otra parte, la revisión del Plan Especial ante el Riesgo de Incendios Forestales en la Comunidad Foral de Navarra, tiene previsto definir la mayor parte de los municipios que conforman el ámbito del Monte San Cristobal/ Ezkaba como Zonas de Alto Riesgo ZAR.*

*En las zonas así definidas, se deberán realizar planes de actuación de ámbito local, con el fin de gestionar a nivel municipal, el riesgo de incendio forestal en el ámbito de la Protección Civil.*

*Existen, además, para las nuevas edificaciones o instalaciones ubicadas en áreas de interfaz forestal, como es el caso del entorno del Monte San Cristobal/Ezkaba, una serie de medidas recogidas en la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de incendios forestales que es necesario adoptar y que se concretan en:*

*a) A fin de disminuir o romper la continuidad de los combustibles forestales se deberá asegurar la existencia de una faja perimetral de protección de 30 metros de ancho dentro de la misma propiedad, alrededor de la urbanización, edificación o instalación, medida desde el límite exterior de la edificación o instalación destinada a las personas, libre de vegetación seca y con la masa arbórea aclarada. Siempre que sea posible, esta faja deberá ser de, al menos, ocho veces la altura de la vegetación dominante.*

*b) En las zonas de alto riesgo (ZAR) de incendio declaradas por cada Comunidad Autónoma, será necesario adoptar medidas especiales de autoprotección pasiva de la edificación o instalación frente a posibles fuentes de ignición procedente de incendios forestales.*

*c) Las infraestructuras de servicio a las edificaciones o instalaciones incluidas en zonas de alto riesgo (ZAR) de incendio, tendrán, según lo establecido en el artículo 48.6 de la Ley 43/2003, de 21 de noviembre, servidumbre de uso para su utilización por los servicios de*

prevención y extinción de incendios. A estos efectos las pistas que se realicen habrán de reunir las siguientes características:

- ancho de la vía: de cinco metros en viales con dirección en dos sentidos, y a tres metros en viales de sentido único. Se establecerá en estas vías la debida señalización de acuerdo con las normas de tráfico
- radio mínimo de giro interior de las curvas: 5 metros
- gálibo de seguridad de poda de árboles: 5 metros
- pendiente de la vía: inferior al 12%, pudiendo llegar ocasionalmente al 20% como máximo
- zonas de cambio de sentido para cada kilómetro de vía, debiendo ser de 200 metros cuadrados y 8 metros mínimo de largo.

d) Las urbanizaciones y edificaciones para uso industrial deberán disponer de una red perimetral de hidrantes según normativa específica o, al menos:

- – diámetro de la conducción de 100 mm
- – caudal de 17 l/s
- – presión mínima de 1 bar.

e) En su defecto contará con tomas de agua (caudal de 12 l/s o de acuerdo con lo establecido reglamentariamente).

f) Todos los sistemas de defensa contra incendios deberán estar adecuadamente señalizados, de acuerdo con la normativa en vigor.

De esta manera, existen medidas vigentes de prevención de incendios para nuevas actuaciones en el entorno del Monte San Cristobal (las señaladas para zonas de interfaz urbano forestal anteriormente), se van a tomar medidas de planificación municipal mediante Planes de actuación de ámbito local por parte de los municipios colindantes con el monte y que serán obligatorios para los declarados ZAR a la aprobación del nuevo Plan INFONA, (prevista su homologación por la Comisión de Protección Civil y Emergencias, el próximo día 11 de noviembre) y con la aprobación definitiva del PSIS del Parque Comarcal Ezkaba, se posibilitará la finalización y entrada en vigor de los planes previstos: Plan de actuación 1 .- Plan de gestión forestal integral y Plan de actuación 2.- Plan integral de prevención de incendios forestales.”

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió el siguiente informe:

“Con fecha 15 de junio de 2017 la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (MCP) presentó para su tramitación el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (PSIS) Parque



*Comarcal Ezkaba con el objeto de establecer las medidas necesarias para asegurar la protección, conservación, catalogación y mejora de los espacios naturales, del paisaje, del medio físico y rural de los montes San Cristóbal-Ezkaba, Miravalles-Oihana y Urbizkain.*

*Mediante Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 25 de abril de 2018 (Boletín Oficial de Navarra nº 119 de 21 de junio 2018) se inicia la tramitación del expediente y se somete, a los efectos ambientales y urbanísticos, por el plazo de cuarenta y cinco días, a los trámites simultáneos de información pública y audiencia a los Ayuntamientos afectados.*

*El 28 de noviembre de 2018 la MCP del expediente presenta respuesta a las alegaciones recibidas y al informe del Ministerio de Defensa.*

*Mediante oficio de fecha 14 de diciembre de 2018, el Servicio de Territorio y Paisaje recuerda a la MCP que para poder proceder con la resolución del PSIS debe completar el expediente con la respuesta a lo dispuesto en el Acuerdo que da inicio a la tramitación del expediente. Con posterioridad, en fecha 17 de enero de 2019, dicho Servicio requiere a la MCP completar la respuesta a las alegaciones.*

*Con fecha 24 de enero de 2019 la MCP presenta un escrito con los cambios derivados de la respuesta al Acuerdo, a las consideraciones del informe del Servicio de Territorio y Paisaje de fecha 19 de marzo de 2018, y al resto de informes sectoriales emitidos durante la tramitación del expediente.*

*Posteriormente, con fecha 5 de febrero de 2019 la MCP presenta ampliación a la respuesta a las alegaciones.*

*Atendiendo al informe emitido por la Subdelegación de Defensa en la Comunidad Foral en el que solicita se les informase sobre las alegaciones recibidas, con fecha 8 de febrero de 2019 el Servicio de Territorio y Paisaje remite a dicha administración las alegaciones recibidas junto con la respuesta de la MCP a las mismas. Al no haberse recibido respuesta, con fecha 2 de mayo de 2019, se reitera la petición de informe a la Subdelegación de Defensa en la Comunidad Foral.*

*Con fecha 28 de abril de 2020 el Ministerio de Defensa presenta “informe actualizado” que se remite a la MCP para su consideración.*

*Con fecha 3 de junio de 2020 la MCP presenta un texto refundido del PSIS, así como un informe donde se indica cómo se integran en el mismo las cuestiones derivadas de la consideración de las alegaciones y de los informes sectoriales.*

*Una vez analizado el texto refundido y las alegaciones presentadas la Dirección General de Ordenación del Territorio mantiene una reunión con representantes de la MCP para trasladarles que el PSIS contiene contenidos no propios de la naturaleza o alcance de tal instrumento como son: órgano de gestión y otras cuestiones de regulación interior del parque, régimen jurídico y sancionador, y líneas de actuación y sus fichas de desarrollo (unas no son propias de un PSIS por referirse a actuaciones/planes/estudios de mejora o gestión ambiental*

*y/o forestal; el resto tienen una concreción parcial y carecen de estimación/viabilidad económica; ello no permite entenderlas como determinaciones de desarrollo del propio PSIS).*

*Conforme a lo acordado en la citada reunión la Dirección General de Ordenación del Territorio traslada los contenidos no propios del PSIS a un anexo y ajusta la redacción de los documentos a tal cuestión. Con fecha 19 de noviembre de 2020, remite los documentos trabajados (Memoria informativa, Memoria justificativa, Normativa y Anexo. Orientaciones para la gestión del parque comarcal y posibles líneas de acción) a la MCP.*

*Con fecha 5 de febrero de 2021 el Servicio de Territorio y Paisaje recibe informe del Servicio Forestal y Cinegético que, con fecha 17 de febrero de 2021, traslada a la MCP junto con un requerimiento de adaptar el PSIS a los informes sectoriales, a la Declaración de Incidencia Ambiental, a las alegaciones y excluyendo los contenidos no propios de un PSIS.*

*En el citado informado del Servicio Forestal y Cinegético se señala que “Analizados los mencionados documentos, la Sección de Gestión Forestal emite una serie de consideraciones en relación a los mismos (Ver Anexo de Consideraciones al documento) que pivotan en relación a dos cuestiones fundamentales; la lógica falta de actualización de los datos aportados en los apartados de diagnóstico considerando lo dilatado del proceso y la incorporación al PSIS de cuestiones de vital importancia, como pueden ser las Líneas y fichas de actuación para la consecución de objetivos, en materia forestal, que no son propios al contenido del mismo, sino punto de partida para la elaboración de los documentos claves de gestión forestal; Proyecto de Ordenación Forestal y Plan de Prevención de Incendios Forestales.*

*.../... En consecuencia, el contenido de las líneas y fichas de actuación para la consecución de objetivos han de ser trasladados a un Anexo de orientaciones de gestión para que sean tenidas en cuenta, como voluntad de las Entidades Locales integradas en el ámbito del PSIS, de cara a la redacción del propio Proyecto de Ordenación Forestal, que se realizará conforme a las Instrucciones Generales para la redacción de los mismos.”*

*Con fecha 29 de marzo de 2021 y 14 de junio la MCP presenta nuevos textos refundidos para adecuarlos a las diferentes consideraciones técnicas e informes sectoriales.*

*Con fecha 1 de julio de 2021 el Ministerio de Fomento emite un escrito en relación al último texto refundido presentado por la MCP con las modificaciones a la Memoria Justificativa y Normativa que consideran necesarias por su parte.*

*Una vez analizado el texto refundido y el informe del Ministerio se mantienen reuniones y contactos entre el Servicio de Territorio y Paisaje y la MCP para adecuar el texto, habiendo presentado la MCP un nuevo texto refundido el 19 de mayo de 2022.*

*Con fecha 20 de mayo de 2022 se solicita nuevo informe al Ministerio de Defensa, así como al Instituto Navarro de la Memoria. En el segundo caso se recibe informe de respuesta el 22 de junio.*

*El 28 de junio de 2022 se recibe nuevo informe de Defensa (el quinto en la tramitación del expediente), también desfavorable, que se traslada a la MCP con fecha 1 de julio.*

*El 8 de agosto la MCP presenta respuesta al informe del Ministerio de Defensa, al que se da traslado el 9 de agosto.*

*Con fecha 28 de septiembre se recibe nuevo informe de Defensa, también desfavorable.*

*Con fecha 3 de octubre se envía desde el Servicio de Territorio y Paisaje, respuesta aclaratoria respecto a los aspectos contenidos en el último informe de Defensa.*

*Inicialmente el PSIS sí que planteó entre sus objetivos, “La protección del ámbito frente a incendios forestales, así como de usos que puedan ocasionar impactos negativos (construcción de edificaciones, apertura de pistas, desarrollo de infraestructuras...)”*

*Posteriormente y en función de los informes sectoriales recibidos y las consideraciones técnicas realizadas, se ha ido modificando su objeto y ahora se recoge en el texto refundido presentado el 9 de agosto de 2022, en el documento “Memoria Justificativa” lo siguiente:*

*Apartado 3. Objetivos del Plan. Punto 2*

*2. Protección del ámbito frente a usos agresivos e inadecuados. Aunque la protección de incendios se regulará en el correspondiente Plan de Prevención de Incendios del Monte, desde el Plan se pueden regular otros aspectos que también pueden ocasionar impactos negativos son la construcción de edificaciones, apertura de pistas y desarrollo de otro tipo de infraestructuras.*

*Apartado 4. Propuesta punto 4.1 Descripción General*

*En la actualidad los incendios forestales son una de las mayores preocupaciones de la población local que se encuentra en los municipios colindantes con el monte. Las características de la vegetación existente, el carácter mediterráneo de la estación y la existencia de focos propagadores de posibles incendios forestales (campo de tiro militar, uso turístico, etc.) han hecho que en las últimas décadas haya habido diversas situaciones de peligro incluso para determinadas viviendas, por no hablar del daño ecológico del propio incendio. El PSIS no permitirá usos que puedan aumentar el riesgo de incendios, y de forma independiente, se elaborará un Plan de Prevención de Incendios forestales de los montes San Cristóbal-Ezkaba, Miravalles-Oihana y Urbizkain. Este plan se elaborará por el Gobierno de Navarra, órgano competente en esta materia.*

*Señalar por último, que la aprobación del “PSIS del parque comarcal Ezkaba”, está supeditada a la recepción de un informe favorable por parte del Ministerio de Defensa sobre el texto refundido compuesto por la normativa, la memoria justificativa y los planos de ordenación. Estos informes, que son vinculantes para la aprobación de este instrumento se adjuntan al presente informe, así como una cronología de la tramitación del PSIS.”*

A la vista de lo informado, esta institución, comprobó que, de uno u otro modo, intervenían en el asunto, por razón de sus respectivas competencias, tanto la Administración del Estado (Ministerio de Defensa) como la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Y, asimismo se concluía que las medidas de planificación contra incendios, al menos de forma integral, habían venido a asociarse a la eventual aprobación del PSIS del Parque Comarcal Ezkaba, si bien los informes recibidos, se apuntaban modulaciones respecto a las previsiones iniciales.

Independientemente de cómo se instrumente finalmente, parecía notoria la necesidad de impulsar y aprobar medidas de planificación antiincendios en el monte San Cristóbal Ezkaba, en orden a la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos de los ciudadanos y, en particular, de los vecinos de los municipios colindantes.

Tras la recepción de los informes señalados, se publicó que, finalmente, se había aprobado el PSIS del Parque Comarcal Ezkaba, a cuya tramitación se vinculaba el plan de prevención de incendios objeto de esta actuación.

Por ello, a la vista de las competencias que corresponden al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (en especial, las de seguridad pública, que comprende las de protección civil, atención de emergencias y extinción de incendios), y atendiendo también a la posible intervención de varias Administraciones y órganos administrativos en el asunto, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente recomendación:

*“Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, una vez aprobado el PSIS del Parque Comarcal de Ezkaba, impulse y adopte las medidas necesarias para agilizar la tramitación y aprobación del correspondiente plan antiincendios del monte San Cristóbal-Ezkaba, en coordinación con las administraciones u órganos administrativos competentes, con el fin de no retrasar más esta necesaria protección.”*

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido la contestación del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior a la recomendación formulada.

### **6.2.17. Retraso en abonos de ayudas para familias de acogida de personas de Ucrania.**

**Materia:** Extranjería.

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

A través de varias noticias publicadas en prensa, esta institución tuvo conocimiento de la denuncia de familias navarras que habían acogido a personas ucranianas tras la invasión de su país. En la denuncia se exponía que el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones del Gobierno de España, hacía ya aproximadamente medio año, previó la concesión de ayudas para las familias de acogida, a razón de 400 euros mensuales por familia y de 100 euros mensuales por menor. Sin embargo, la implementación de estas ayudas en Navarra todavía no habría culminado, manifestando las familias de acogida su disconformidad con esta situación.

Alguna noticia se hizo eco de lo explicado por la Dirección General de Políticas Migratorias, que vendría a señalar que se está en una fase final de articulación de las ayudas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno solicitar información al Departamento Políticas Migratorias y Justicia sobre las medidas adoptadas o que tuviesen previsto adoptar próximamente para resolver la situación y que finalmente las ayudas puedan ser percibidas por las familias de acogida. A su vez, solicitó información sobre si para la convocatoria de ayudas se iba a realizar algún tipo de interlocución previa con entidades o asociaciones representativas y si la tramitación de las mismas se podría realizar de manera presencial, telemática o de ambas formas.

El Departamento de Políticas Migratorias y Justicia informó lo siguiente:

*“En relación a las ayudas que el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ha puesto en marcha en el ámbito de las personas llegadas a Navarra procedentes de la guerra de Ucrania le informamos de lo siguiente:*

*1.-En cuanto a las ayudas puestas en marcha por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, hay que aclarar que no son ayudas para las familias de acogida, sino que son ayudas económicas directas para las personas procedentes de Ucrania.*

*Específicamente se trata de una ayuda económica para personas beneficiarias del régimen de protección temporal afectadas por el conflicto de Ucrania y que carezcan de recursos económicos suficientes, tal y como indica el Real decreto 673/2022 de 1 de agosto.*

*Las ayudas son por un importe mensual de 400 euros por persona adulta y 100 euros por menor, de manera mensual hasta un máximo de seis meses.*

*2.- En relación a la implementación de estas ayudas en Navarra, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones publicó el Real Decreto 673/2022 el 1 de agosto que regula la concesión directa de subvenciones a las comunidades autónomas para financiar la prestación de una ayuda económica directa a las personas beneficiarias del régimen de protección temporal afectadas por el conflicto de Ucrania y que carezcan de recursos económicos suficientes.*

*Con fecha 14 de octubre de 2022, Navarra recibió la Resolución por la que se concede una subvención directa a la Comunidad Foral de Navarra para financiar la prestación de una ayuda económica directa a las personas beneficiarias del régimen de protección temporal afectadas por el conflicto de Ucrania y que carezcan de recursos económicos suficientes.*

*Una vez recibida la Resolución de concesión desde Gobierno de Navarra se han puesto en marcha, de manera urgente, los procesos administrativos correspondientes para publicar las bases reguladoras de estas ayudas. Las bases ya están a la espera de su publicación en el BON que está prevista el próximo 5 de enero de 2023.*

*3.- En cuanto a lo referido a la interlocución previa con entidades o asociaciones representativas, el miércoles 21 de diciembre se ha mantenido una reunión informativa de manera presencial con las siguientes asociaciones: Cruz Roja, Cear, Unidos, Alas de Ucrania, Segunda Familia y Asociación Chernobyl.*

*En la misma se han explicado de manera detallada las ayudas que se van a poner en marcha, se ha contestado a sus dudas y se les ha facilitado material informativo sobre las mismas en castellano y en ucraniano.*

*Esta información se va a difundir vía mail entre las entidades sociales y las asociaciones de personas de Ucrania.*

*Además, desde los primeros días del 2023 un equipo específico que va a estar en la Dirección General de Políticas Migratorias (Avenida Roncesvalles 4) para ofrecer información sobre estas ayudas.*

*La información también va a estar disponible en todas las oficinas de registro de Gobierno de Navarra y en todas las oficinas de desarrollo rural de Gobierno de Navarra.”*

Tras recibir el informe, esta institución comprobó que, tal y como se anunciaba, en el Boletín Oficial de Navarra de 5 de enero de 2023, se publicó la Orden 89E/2022, de 30 de noviembre, del consejero de Políticas Migratorias y Justicia, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas directas a las personas beneficiarias del régimen de protección temporal afectadas por el conflicto en Ucrania que carezcan de recursos suficientes. En

dicha convocatoria, se preveía la posibilidad de presentar solicitudes tanto de forma telemática como no telemática.

Por ello, considerando encauzado el asunto objeto de esta actuación, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

## CAPÍTULO VII. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

### 7.1. DATOS GENERALES.

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

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animando 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 **351** propuestas de mejora. De ellas, **7** corresponden al año 2022.

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

De las 10 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2022 y tres que se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2021), dos se trasladaron al Defensor del Pueblo de España; y una no se trasladó a ninguna administración, porque se indicó a los ciudadanos que debían esperar a la contestación de las administraciones correspondientes. De las siete propuestas restantes, tres se consideraron directamente aceptadas, tres se consideraron no aceptadas, y una propuesta dio lugar a la formulación de una recomendación, que fue aceptada por la administración.

Las citadas siete propuestas versaron sobre las siguientes materias:

- **Bienestar social:** 1 (ayuda de 100 euros a madres de Navarra).



- **COVID-19:** 1 (supresión de restricciones para el acompañamiento de pacientes).
- **Educación:** 1 (medidas para facilitar conciliación durante cierre de escuelas infantiles).
- **Energía:** 1 (imposibilidad de viviendas con calderas comunitarias de gas de acceder a tarifas último recurso).
- **Servicios públicos:** 1 (descuentos en autopistas guipuzcoanas a trabajadores navarros).
- **Tráfico y seguridad vial:** 1 (propuestas sobre el tráfico rodado de Pamplona/Iruña).
- **Urbanismo:** 1 (la inclusión de unos portales al término municipal de Barañáin/Barañain).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
<b>Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2021</b>			
Sanidad	Que la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano) se incluya en el calendario vacunal de Navarra tanto para niños como para niñas.	Departamento de Salud.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Acceso a un empleo público	Que puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias.	Departamento de Salud y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Propuesta no aceptada.
Sanidad	Que se facilite información a pacientes respecto a las demoras en las citaciones y al sistema de reclamación.	Departamento de Salud.	Propuesta aceptada.
<b>Propuestas 2022</b>			
Tráfico y Seguridad vial	Propuestas sobre el tráfico rodado de Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Propuesta aceptada.

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Urbanismo	Propuesta para la inclusión de unos portales situados en Pamplona/Iruña al término municipal de Barañáin/Barañain.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.	Se informa al ciudadano que espere a la contestación de las administraciones correspondientes.
COVID-19	Propuesta para supresión de restricciones para el acompañamiento de pacientes.	Departamento de Salud.	Recomendación aceptada.
Energía	Propuesta para el acceso de viviendas con calderas comunitarias de gas a tarifas reguladas de último recurso.	Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Servicios públicos	Propuesta para que trabajadores navarros puedan tener descuentos en autopistas guipuzcoanas.	Departamento de Cohesión Territorial.	Propuesta aceptada.
Bienestar social	Propuesta para extensión en Navarra de la ayuda estatal de 100 euros a madres.	Departamento de Derechos Sociales.	Propuesta no aceptada.
Educación	Medidas para facilitar conciliación durante cierre de escuelas infantiles.	Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Tudela.	Propuesta no aceptada.

## **7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.**

A continuación, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos, descritas según su orden de presentación:

### **7.2.1. Propuestas en relación al tráfico rodado en la ciudad de Pamplona/Iruña.**

**Materia:** Tráfico y seguridad vial.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

**Resumen:** Un ciudadano propuso que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña tomara medidas sobre el tráfico rodado en la ciudad. En concreto expuso, la necesidad de educar a la población en seguridad vial, la implantación de medidas coercitivas para una mayor limitación de velocidad máxima de circulación, la peatonalización de mayor número de calles, y la imposición de sanciones conforme a la legislación vigente.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para su valoración.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña emitió el siguiente informe:

*“Se informa que desde el Ayuntamiento de Pamplona se está en total consonancia con lo que requiere el autor de las propuestas. En concreto, hay un equipo específico en Policía Municipal para la educación vial a todos los escolares de Pamplona, con diferentes niveles según sus edades. En toda la ciudad, tras la modificación legislativa, se ha reducido la velocidad a 30 Km/h excepto en las calles de doble carril, y en las residenciales a 20 Km/h. Se están realizando continuas intervenciones de ampliación de zonas peatonales, tanto de aceras, como de nuevos espacios o de sobreelevación de calzadas para convertirlas en zonas residenciales, como el último caso en Plaza Yamaguchi, y asimismo se controlan los incumplimientos, sancionándolos si procede, como es el caso de las bicicletas que circulan por la acera o de otras formas incorrectas, donde se han impuesto más de 500 multas.”*

Con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la propuesta y finalizó sus actuaciones.

### **7.2.2. Propuesta para la inclusión de unos portales situados en Pamplona/Iruña al término municipal de Barañáin/Barañain.**

**Materia:** Urbanismo.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

**Resumen:** Un ciudadano, en representación de 43 vecinos y vecinas residentes en la Avenida Pamplona números 55, 57 y 59, solicitaba que se iniciaran las gestiones pertinentes para que los terrenos sobre los que se ubican sus viviendas perteneciesen al término municipal de Barañáin/Barañain.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención por el breve transcurso del plazo desde la formulación de la solicitud de los ciudadanos a los Ayuntamientos, exponiendo que en el caso de no recibir respuesta o no encontrarse conforme con la misma, se volviesen a dirigir a la institución.

### 7.2.3. Propuesta para la supresión de restricciones para el acompañamiento de pacientes.

**Materia:** COVID-19.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** A principios del mes de junio de 2022, una ciudadana propuso que, los centros de salud y de urgencias retornaran a las condiciones anteriores al COVID-19 en cuanto a las limitaciones para el acompañamiento de pacientes. Exponía que, muchos pacientes, debido a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran, necesitan acompañamiento, especialmente por razones anímicas. Añadía que, ya existían otras medidas sanitarias, tales como el uso de mascarilla y el lavado de manos, por lo que no era necesario aplicar más limitaciones.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Salud, para su valoración.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

*“Respecto al primer punto que comenta en su escrito, en el Servicio de Urgencias de Doctor San Martín, los pacientes que acuden a consulta de urgencias pueden entrar acompañados de un familiar, no existe ninguna restricción al respecto, salvo las de cumplimiento de medidas sanitarias de prevención (lavado de manos, utilización de mascarilla, etc).*

*Cabe decir únicamente que en casos en los que el paciente se encuentra en situación inestable, de mayor o menor gravedad, se suele recomendar que los familiares esperen fuera de la sala de atención, se trata de situaciones complejas tanto para los profesionales, que precisan concentración, como para los familiares, ya que son situaciones con intenso estrés. Esta forma de atención al paciente en situación muy urgente no ha cambiado respecto a situación previa a pandemia.*

*Respecto al segundo punto sobre la realización de determinadas pruebas diagnósticas, biopsias, etc. son muchas veces pruebas que precisan realizarse con estrictas condiciones de asepsia, otras son pruebas complicadas que precisan que el profesional que la realiza esté concentrado, en ambiente tranquilo, y por último, hay pruebas que se realizan en salas pequeñas sin ventilación, en las cuales se deben seguir estrictamente las recomendaciones dadas desde el Servicio de riesgos laborales del Servicio Navarro de Salud respecto a aforo.*

*Por supuesto, hay circunstancias en las que las características de los pacientes (personas con demencia o pacientes menores de edad) hacen que puedan ser acompañados en determinadas pruebas diagnósticas y otras situaciones. En estos casos será el profesional quien valore individualmente cada caso y la necesidad de ese acompañamiento.*

*Con lo expuesto anteriormente queda reflejado que, tanto los Centros de Salud como los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias, funcionan con normalidad en relación al asunto propuesto por [la interesada] y por tanto no se hace necesario ninguna actuación.”*

Una vez analizado el informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que si bien el Departamento de Salud informaba que, sometido a unas determinadas limitaciones, el acompañamiento a los pacientes en los Centros de Salud y Servicio de Urgencias no estaba limitado, del relato fáctico de la interesada parecía lógico concluir que en algún supuesto en que no debería haber ocurrido, amparándose en medidas decretadas en el cenit de la pandemia, se había denegado la posibilidad de acompañar a un paciente en un Centro de Salud y Servicio de Urgencia.

Por ello, esta institución consideró oportuno formular la siguiente recomendación:

*“Recomendar al Departamento de Salud que, a fin de evitar situaciones como las descritas por la interesada, adopte las medidas necesarias para asegurar que el personal de los Centros de Salud y Servicios de Urgencia de Navarra conoce las directrices actuales en relación con el acompañamiento de pacientes.”*

El Departamento de Salud remitió un informe indicando que el personal de los centros de Salud y Servicios de Urgencia conocía las directrices en relación con el acompañamiento de pacientes y desde la Gerencia de Atención Primaria se remitían con carácter periódico las normas al respecto a todos los profesionales, enviando las actualizaciones pertinentes, atendiendo a los cambios y necesidades según la situación epidemiológica. Asimismo, desde gerencia se aconsejaba a todos los profesionales la valoración individual de las circunstancias y situaciones para, siempre en el cumplimiento de la norma, dar respuesta a todos los ciudadanos.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación, por lo que, con el traslado de esta información a la autora de la propuesta dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **7.2.4. Propuesta para el acceso de viviendas con calderas comunitarias de gas a tarifas reguladas de último recurso.**

**Materia:** Energía.

**Administración destinataria:** Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que se modificasen los requisitos establecidos para el acceso a las tarifas de gas reguladas de último recurso para garantizar el acceso de aquellas viviendas con calderas comunitarias de gas. Exponía que se establecía como requisito que los contratos de gas de aquellas viviendas que quisieran acceder a dichas tarifas tuvieran un consumo inferior a 50.000kw anuales, requisito que no tiene en cuenta que hay comunidades de vecinos con calderas comunitarias que sobrepasan dicho límite por tratarse de un consumo compartido.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado de la queja al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, competente por razón de la Administración afectada.

No obstante, a la vista de la naturaleza del asunto, creyó pertinente poner igualmente en conocimiento del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial esta problemática, a fin de poder valorar también la adopción de medidas al respecto.

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial emitió el siguiente informe:

*“El artículo 93 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos establece que:*

*“1. La tarifa de último recurso será el precio máximo que podrán cobrar los comercializadores que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 82 de la presente Ley, hayan sido designados como suministradores de último recurso, a los consumidores que, de acuerdo con la normativa vigente para esta tarifa, tengan derecho a acogerse a la misma.*

*2. La tarifa de último recurso será única en todo el territorio español sin perjuicio de sus especialidades por niveles de presión y volumen de consumo”.*

*Efectivamente, tal y como indica la señora doña Laura Guerra López, la tarifa regulada sólo es aplicable para los clientes que consuman un máximo de 50.000 kWh/año, lo que deja fuera de la misma a las comunidades de vecinos con caldera de gas comunitaria:*

*- Resolución de 26 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural:*

Los precios sin impuestos de la tarifa de último recurso de gas natural que estarán en vigor desde las cero horas del día 1 de octubre de 2021, serán los indicados a continuación:

		Tarifa	
		Fijo - (€/Cliente)/mes	Variable - cent/kWh
TUR.1	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año.	5,44	4,469191
TUR.2	Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 a kWh/año.	10,23	4,127554
TUR.3	Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 a kWh/año.	21,99	3,872565

*Resolución de 27 de junio de 2022, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural:*

Los precios sin impuestos de la tarifa de último recurso de gas natural que estarán en vigor desde las cero horas del día 1 de julio de 2022, serán los indicados a continuación:

		Tarifa	
		Fijo (€/Cliente)/mes	Variable cent/kWh
TUR.1	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año.	5,44	5,828315
TUR.2	Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual 15.000 kWh/año.	10,24	5,486249
TUR.3	Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	22,02	5,230939

*La competencia para la modificación reglamentaria presentada por [la autora de la propuesta] reside en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y desde la institución que Ud. representa se ha dado traslado de la queja al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, competente por razón de la Administración afectada.*

*No obstante, analizada la propuesta por el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, procede informar que la misma ha sido incluida en un documento de aportaciones remitido al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.”*

A la vista de que, según informaba el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial la propuesta había sido incluida en un documento de aportaciones remitido al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, competente en la materia, el Defensor del Pueblo de Navarra traslado dicha información a la ciudadana y puso fin a su intervención.

**7.2.5. Propuesta para la celebración de un convenio con la Comunidad Autónoma Vasca que regule descuentos en los costes del peaje de personas que residen en Navarra y deben utilizar autopistas guipuzcoanas para acudir a trabajar.**

**Materia:** Servicios públicos.

**Administración destinataria:** Departamento de Cohesión Territorial.

**Resumen:** Un ciudadano se dirigió a esta institución proponiendo la celebración de un convenio entre Navarra y la Comunidad Autónoma Vasca, porque los ciudadanos navarros abonaban una cuantía que asciende a 114 euros mensuales en peajes, mientras que los ciudadanos guipuzcoanos tienen fijado un precio máximo de 30 euros mensuales, con independencia del kilometraje.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Cohesión Territorial, para su valoración.

El Departamento de Cohesión Territorial remitió una nota de prensa en la que se hacía constar que, a partir del 1 de enero de 2023, Gipuzkoa pondría en marcha un nuevo plan de descuentos entre todas las personas usuarias de las carreteras de peaje de su red de alta capacidad. Entre los beneficiarios se incluirían los transportes de mercancías, los transportes colectivos de pasajeros, los vehículos ligeros con actividad económica y todos los vehículos ligeros, indistintamente de su procedencia.

Con el nuevo plan, todos los vehículos ligeros podrían acogerse a los descuentos que hasta la fecha recibían los guipuzcoanos poseedores del dispositivo Abiatu, incluido el límite de gasto de 35,25 euros. En estos supuestos se destacó que beneficiaría en especial a aquellas personas que, teniendo su domicilio en provincias limítrofes, tienen su centro de trabajo en Gipuzkoa.

A la vista de la información recibida el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que el nuevo plan de descuentos contribuía a la mejora de la situación que el ciudadano describió en su escrito inicial, por lo que con el traslado de esta información al interesado y considerando el asunto en vías de solución, dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **7.2.6. Propuesta para que la ayuda de 100 euros a madres de niños menores de tres años también se conceda en Navarra.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que se concediera a las madres navarras la ayuda de 100 euros impulsada por el Estado para madres con bebés de 0 a 3 años.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Derechos Sociales, para su valoración.

El Departamento de Derechos Sociales emitió el siguiente informe:

*“La Comunidad Foral de Navarra dispone de ayudas directas a familias en el que destaca el apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar. Estas ayudas se destinan a las personas trabajadoras que se encuentran en situación de excedencia laboral por el cuidado directo, continuo y permanente de familiares de primer grado, menores de edad y adultos por enfermedad y/o accidente sobrevenido. Por tanto, benefician no solo a las madres sino a un colectivo más numeroso al incluir también a las personas que cuidan a personas adultas.*

*Destacan también las ayudas a las familias monoparentales, partida que ha sido incrementada también para el año 2022.”*



Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

Con posterioridad, el 14 de febrero de 2023, se publicó una noticia en prensa, en la que se informaba que Gobierno de Navarra preveía “*aprobar una ayuda de 100 euros mensuales para familias con descendientes menores de 3 años*”.

**7.2.7. Propuesta para que se den facilidades a las familias que llevan a sus hijos e hijas a escuelas infantiles públicas y les resulta complicada la conciliación laboral y familiar durante los días en que estas permanecen cerradas.**

**Materia:** Educación.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación, Departamento de Derechos Sociales y Ayuntamiento de Tudela.

**Resumen:** Un ciudadano se dirigió a esta institución manifestando que las guarderías públicas de la localidad donde residían tenían en total 62 días de vacaciones y periodos de adaptación. Tanto él como su pareja trabajaban, teniendo en total 48 días de vacaciones para poder atender a su hijo. Por eso proponía las siguientes medidas para favorecer la conciliación laboral y familiar:

- Aumentar los días hábiles de las guarderías públicas.
- En caso de no poder aumentar los días hábiles crear algún otro servicio de cuidados o para niñ@s entre 0 y 3 años para días no hábiles para las guarderías o periodos de adaptación de las mismas.
- En caso de no poder tomar ninguna de las alternativas anteriores, crear días de libre disposición en las empresas para padres y madres para que puedan cuidar a los menores durante los días en los que las guarderías permanezcan cerradas y durante los periodos de adaptación de las mismas.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación, al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Tudela, para su valoración.

El Departamento de Educación emitió un informe en el que indicaba que no se consideraba viable adoptar la medida de incrementar los 204 días de atención directa a los niños y niñas establecidos en la Resolución 26/2022, de 9 de febrero, del Director

General de Educación, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración del calendario y el horario correspondientes a los centros de primer ciclo de Educación Infantil de la Comunidad Foral de Navarra para el curso 2022-2023.”

Por su parte, el Departamento de Derechos Sociales informó que la competencia de elaboración del calendario y horario de las escuelas infantiles públicas es del Departamento de Educación. No obstante lo anterior, indicaba que la Comunidad Foral de Navarra dispone de ayudas directas a familias y ayudas para conciliación de personas trabajadoras. Asimismo, recordaba que la contratación de personas para cuidado de menores de 16 años y personas dependientes o con discapacidad, tiene una desgravación del 100% en la declaración del IRPF.

El Ayuntamiento de Tudela manifestó que el calendario de las Escuelas infantiles en el curso 2022-2023 viene determinado por la Resolución 26/2022, de 9 de febrero del Director General de Educación y se establece para todos los centros educativos de 0 a 3 años de la Comunidad Foral de Navarra por lo que desde el Ayuntamiento de Tudela, unidad de gestión de la que dependen las Escuelas infantiles de 0 a 3 años, no podían modificar el calendario de dichas Escuelas infantiles ni aumentar los periodos de adaptación de las mismas.

Con el traslado de la posición negativa de las diferentes administraciones al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

## **CAPÍTULO VIII. SERVICIO DE MEDIACIÓN.**

El 2 de junio de 2020 la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra expresando su deseo de desarrollar un servicio de mediación administrativa adscrito al Defensor del Pueblo de Navarra.

Como resultado de dicha iniciativa, y tras distintas actuaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso al Parlamento de Navarra la modificación del artículo 20.3 de Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, con la finalidad de reforzar su papel como institución de mediación.

En sesión celebrada el 22 de febrero de 2021, la Mesa del Parlamento de Navarra acordó aprobar dicha modificación del artículo 20.3. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo de Navarra desempeña funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Para el desempeño de estas funciones de mediación, mediante la Resolución 6/2021, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, se estableció un área funcional denominada “Servicio de Mediación”, cuya gestión se atribuye a un asesor.

### **8.1. ACTUACIONES GENERALES.**

1. Tras el nombramiento del nuevo Defensor del Pueblo, se procedió a la designación de un nuevo asesor como encargado de la gestión del Servicio de Mediación.

2. El 16 de abril de 2021 se firmó un convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) para el desarrollo de las funciones de mediación por el Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo de Navarra. A fin de regular desde una perspectiva procedimental cómo debía desarrollarse esta colaboración, el convenio se acompañó de un protocolo relativo al funcionamiento del Servicio de Mediación.

En la medida en que el convenio tenía una duración anual, celebrada una reunión de seguimiento del mismo con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME), el 16 de abril de 2022 se firmó su renovación por un año más. Asimismo, dado que el protocolo preveía su revisión anual, se estimó oportuno introducir leves modificaciones tendentes a paliar algunos de los problemas detectados durante la vigencia del anterior.

3. El 27 de mayo de 2022 el asesor encargado del Servicio de Mediación participó en una sesión de la “Ponencia para analizar y estudiar la mediación y otras técnicas y

mecanismos de resolución de conflictos para desarrollar e impulsar un modelo de resolución de conflictos acorde a las necesidades de la ciudadanía navarra” del Parlamento de Navarra.

4. En línea con las actuaciones desarrolladas durante el 2021 tendentes a la formación del personal asesor en mediación, en el año 2022 parte de dicho personal ha intensificado su formación en la materia mediante la realización de un curso universitario habilitante para el ejercicio de la mediación.

## **8.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.**

Durante el año 2022, el Servicio de Mediación gestionó los siguientes expedientes de mediación:

### **A) EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN INICIADOS A SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS.**

**1. Expediente M22/1:** Un vecino de Usún manifiesta que, sin la aceptación de Usún, se habría resuelto una facería existente entre dicha localidad y la Sierra de Leire a instancia del Ayuntamiento de Lumbier. Considerando que dicha resolución es nula por no contar con su consentimiento, mientras Usún sostendría que la facería sigue existiendo, Lumbier lo negaría, causando esta situación un perjuicio a una ganadería que vería como se le prohíbe pastar en la Sierra de Leire.

Remitidas invitaciones a participar en la mediación solicitada al Ayuntamiento de Lumbier, al Ayuntamiento de Romanzado y al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, únicamente las Entidades locales aceptaron tomar parte en la misma.

Celebrada la mediación, las Entidades locales no lograron alcanzar un acuerdo específico sobre la cuestión planteada, pero sí acordaron celebrar futuras reuniones en las que, junto a otros temas pendientes entre ambas, abordar aquélla.

**2. Expediente M22/3:** Estando pendiente de resolución ante el Tribunal Administrativo de Navarra un recurso frente a una decisión de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, ésta comunica al interesado la ocupación de unos terrenos del interesado.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, ésta declina participar en aquélla.

**3. Expediente M22/4:** Vencido el contrato de arrendamiento de una vivienda protegida, la Administración comunica a la interesada su intención de no renovarlo, aduciendo

como motivo el supuesto impago por parte de ésta del arrendamiento acordado, lo que la interesada niega que haya ocurrido y, por ello, solicita una mediación.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, éste declina participar en aquélla.

**4. Expediente M22/5:** El interesado manifiesta que la exigencia de un determinado grado de discapacidad para el acceso a ciertas ayudas resulta discriminatorio para las personas que no tienen dicho grado, solicitando así una mediación con el “*Estado, Gobierno de Navarra, Parlamento o quién proceda*”.

Habiéndosele ya informado anteriormente de que la exigencia cuestionada no constituía una práctica que pudiera ser calificada como lesiva de sus derechos constitucionales, se le informó que no procedía la tramitación de su solicitud de mediación por no guardar la cuestión planteada relación alguna con una actuación administrativa concreta.

**5. Expediente M22/7:** En relación con unos problemas surgidos en relación con el desarrollo de un proyecto de apartamentos para personas con discapacidad en Corella, una Asociación solicita la mediación con el Departamento de Cultura y Deporte.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada, no se llega a celebrar la mediación. Sin perjuicio de ello, el Departamento manifiesta que la cuestión planteada ya habría sido solucionada mediante un acuerdo entre la promotora de la mediación, el Departamento de Derechos Sociales y él.

**6. Expediente M22/8:** Buscando el cumplimiento de la sugerencia realizada por esta institución en el expediente Q19/373, la interesada solicita una mediación con el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Remitidas sendas invitaciones a participar en la mediación solicitada, ambos Departamentos declinan participar en aquélla.

**7. Expediente M22/9:** A raíz de su disconformidad con una serie de embargos decretados por un órgano judicial, el interesado solicita una mediación con dicho órgano judicial.

No gozando esta institución de competencia para supervisar la actuación de un órgano judicial o para mediar una cuestión entre éste y un ciudadano, se desestima la petición de mediación realizada.

**8. Expediente M22/10:** Descontento con el modo en que se le realizan las curas de unas heridas que padece, el interesado solicita una mediación con la enfermera que efectúa dichas curas.

Dado que la cuestión planteada no presentaba una relevancia para el interés general, social o comunitario (artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra), se desestimó la petición de mediación realizada, por no tratarse de un asunto mediable ante esta institución.

**9. Expediente M22/11:** Disconforme con la decisión de reducir la oferta de alemán y de euskera en la Escuela Oficial de Idiomas de Tudela, una profesora interina de ésta solicita una mediación ante el Departamento de Educación con el objetivo de que se mantuviera la oferta existente.

Remitida la invitación a tomar parte en la mediación solicitada al Departamento de Educación, éste declina participar en aquélla.

**10. Expediente M22/12:** El interesado solicita la mediación con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por su disconformidad con el hecho de que los operadores auxiliares de coordinación no puedan elegir cuándo disfrutar de un número de horas de vacaciones a las que tienen reconocido su derecho.

Remitida la invitación a tomar parte en la mediación solicitada al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, éste declina participar en aquélla.

**11. Expediente M22/13:** Disconforme con el impacto que la Zona de Estacionamiento Limitado estaría teniendo en el estacionamiento de vehículos en garajes en Estalla-Lizarra, un vecino del municipio solicita una mediación con el Ayuntamiento, a fin de lograr un cambio en el sistema de funcionamiento de las cámaras en que se apoya el régimen de la Zona de Estacionamiento Limitado.

Remitida la invitación a tomar parte en la mediación solicitada, el Ayuntamiento de Estella-Lizarra declina participar en aquélla.

**12. Expediente M22/14:** Descontento con la atención prestada en el Servicio de Asistencia Técnica del fabricante de un televisor, el interesado solicitaba la mediación con dicho Servicio de Asistencia Técnica.

Dado que la cuestión planteada no entraba dentro del ámbito objetivo y subjetivo de competencia de esta institución, se desestimó la petición de mediación realizada, por no tratarse de un asunto mediable con una Administración pública.

**13. Expedientes M22/15 y M22/17:** A raíz de la huelga del personal de las instalaciones deportivas, dos ciudadanos de Zizur Mayor/Zizur Nagusia solicitaban la mediación con el Ayuntamiento de la localidad, a fin de lograr una solución al conflicto lo más pronto posible y así poder continuar disfrutando de las instalaciones deportivas.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada, el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia declinó participar en la misma, ya que, para el momento de producirse la respuesta a la invitación, la huelga ya había finalizado.

## **B) EXPEDIENTES INICIALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.**

**1. Expediente Q22/35 y M22/2:** Durante la tramitación del expediente Q22/35, recibido el informe del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, se estimó conveniente dar traslado del mismo al interesado, a fin de que pudiera presentar las alegaciones que estimara oportunas. Asimismo, tratándose la cuestión planteada en el escrito de queja de una cuestión mediable, se le ofreció la posibilidad de someterla a mediación.

Vencido el plazo para que planteara dichas alegaciones o manifestara si aceptaba el ofrecimiento de someter la cuestión a mediación, se estableció contacto telefónico con el interesado, el cual solicitó que se le enviase de nuevo toda la documentación.

Transcurrido un mes desde que se efectuase el envío de la documentación, no habiendo recibido las alegaciones o el consentimiento a someter la cuestión a mediación, se procedió al cierre tanto del expediente Q22/35 como del M22/2.

**2. Expedientes Q21/1202 y M22/6:** Con ocasión del expediente Q21/1202, el interesado manifiesta su deseo de que, a fin de solucionar el problema existente relativo al deslinde de su finca, se celebre una mediación con el Ayuntamiento de Cáseda.

Remitida la invitación al Ayuntamiento, éste declina participar en la mediación solicitada, pues, aunque manifiesta que desea alcanzar una solución amistosa con el interesado sobre la cuestión planteada, entiende que ésta debe ser fruto de una reunión entre técnicos designados por aquél y el Ayuntamiento, no en el seno de una mediación ante el Defensor del Pueblo de Navarra.

## **C) EXPEDIENTES FINALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.**

**1. Expediente M22/16:** En representación de los profesionales sanitarios que trabajan por turnos, la interesada manifestaba que se estaría produciendo una desigualdad en relación con la retribución de su trabajo en festivos especiales respecto al del resto de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Remitida la invitación a participar en la mediación solicitada, el Departamento de Salud declinó participar en la misma.

A la vista de esta respuesta, se le ofreció a la interesada la posibilidad de tramitar la cuestión planteada como una queja, la cual fue aceptada por aquella, dando lugar al expediente Q23/54.



## **CAPÍTULO IX. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.**

### **9.1. INTRODUCCIÓN.**

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2022, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

En el epígrafe siguiente se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados que no plantean modificaciones normativas, mientras que en el punto 7.3 se relacionan las sugerencias que proponen modificaciones de leyes o de otras disposiciones generales.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (Q), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

## **9.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.**

### **9.2.1. Acceso a un empleo público.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q22/153**

En relación con la coincidencia de la fecha de celebración de las pruebas de dos procesos selectivos de personal:

- Sugerir al Departamento que, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, se separen en fechas la celebración de las pruebas selectivas de personal convocadas, para favorecer en el mayor grado la participación de todos los interesados que cumplan los requisitos respectivos.

**Aceptada.**

##### **Q22/297**

En relación con modificación del destino de la plaza de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo de la que ha resultado adjudicataria la autora de la queja.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas pertinentes para adjudicar a la autora de la queja un puesto de trabajo en Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo en la localidad de Tafalla, en tanto en cuanto así le habría correspondido por estar así previsto en las bases de la convocatoria

No aceptada.

#### **Al Departamento de Educación**

---

##### **Q21/1148**

En relación con la eliminación de las plazas de la especialidad de euskera que fueron ofertadas en una mesa sectorial.

- Sugerir al Departamento que vele por que las plazas docentes a que se refiere la queja (especialidad de euskera) sean convocadas lo antes posible, adoptando medidas a tal fin.

**Aceptada.**

**Q21/1193**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a una calificación obtenida en la oposición de educación secundaria:

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad el recurso de alzada al que se refiere la queja, al haber transcurrido ya el plazo legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q21/1198**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a una calificación obtenida en la oposición de educación secundaria:

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad el recurso de alzada al que se refiere la queja, al haber transcurrido ya el plazo legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q21/1211**

En relación con la falta de actualización de las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente:

- Sugerir al Departamento que la normativa de contratación temporal de puestos docentes contemple la titulación de Grado en Criminología para el acceso a las especialidades cuyo objeto corresponda a su currículo formativo.

No aceptada.

**Q22/59**

En relación con el desarrollo y calificación de las pruebas de la oposición de profesorado de educación secundaria en la especialidad de Administración de Empresas:

- Recomendar al Departamento que, en situaciones en las que a los aspirantes a puestos de trabajo de profesorado se les realicen en fechas distintas las pruebas de la misma oposición, los ejercicios planteados no sean idénticos o

sustancialmente iguales en su formulación, si bien coincidentes en su nivel o grado de dificultad.

**Aceptada.**

**Q22/71**

En relación con falta de resolución de un recurso de alzada frente a las calificaciones del concurso-oposición de profesorado de educación secundaria:

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad el recurso de alzada al que se refiere la queja, al haber transcurrido ya el plazo legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q22/90**

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada presentado frente a las calificaciones de la primera fase de la oposición de la convocatoria de profesorado de educación secundaria:

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad el recurso de alzada al que se refiere la queja, al haber transcurrido ya el plazo legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q22/443**

En relación con la calificación de “no disponible” de la autora de la queja en las listas de contratación de docentes, por su falta de participación en una ATP:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en el caso de la queja, transcurrido el plazo legal, de hacerlo a la mayor brevedad posible.
- Recomendar al Departamento que anule la declaración de no disponibilidad de la interesada en las listas de contratación docente correspondientes, con los efectos que de ello se deriven, en la medida en que, en la no participación en el procedimiento de adjudicación telemática de plazas a que se alude y del que trae causa tal declaración, pudo incidir la tardía comunicación de la extinción

de su anterior contrato docente.

No aceptada.

**Q22/685**

En relación con la demora en resolver los recursos de alzada presentados en la convocatoria de la última oferta pública de empleo de personal docente:

- Recomendar al Departamento que resuelva con la debida celeridad los recursos de alzada a los que se refiere la queja, presentados en relación con la oposición de docentes de 2021, al haber transcurrido ya el plazo legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q22/730**

En relación con la falta de valoración como experiencia docente de la labor de impartición de la formación profesional conducente a la obtención de Certificados de Profesionalidad:

- Sugerir al Departamento que, en la medida en que las bases de los procesos selectivos no indiquen qué debe entenderse como “experiencia docente”, valore la impartición de la formación profesional conducente a la obtención de los certificados de profesionalidad como tal, con la puntuación que considere oportuna.

No aceptada.

**Q22/856**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a las calificaciones del concurso-oposición de profesorado de educación secundaria:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por los interesados.

**Aceptada.**

**Q22/956**

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada.

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que, dado que todavía no se ha resuelto, tomando en consideración el resto de escritos presentados por la interesada en relación con el mismo, adopte las medidas precisas para resolver el recurso de alzada interpuesto por la interesada el 8 de septiembre de 2021 en el plazo más breve posible.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **Q21/1030**

En relación con la actuación de determinado personal del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber de garantizar el derecho de las personas a la confidencialidad de toda la información relativa a la salud y estancias en centros sanitarios, así como un trato humano y respetuoso con su intimidad.

**Aceptada.**

##### **Q22/377**

En relación con la situación en que se encuentra una persona como consecuencia de la renuncia voluntaria a un trabajo que no se adaptaba presuntamente a las condiciones comunicadas en el momento en que se le ofreció:

- Recomendar al Departamento que no se le aplique al autor de la queja el régimen de sanciones que pudiera derivar de la renuncia al puesto de trabajo ofertado, especialmente en lo concerniente a ser relegado en las listas de contratación temporal de servicios generales del Gobierno de Navarra por el periodo de dos años.

No aceptada.

##### **Q22/1162**

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a un error en los listados de contratación temporal de personal administrativo:

- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma las reclamaciones e instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recordar al Departamento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por la ciudadanía.
- Sugerir al Departamento que, habida cuenta de que, como consecuencia de un error suyo, a la interesada no se le ofreció ningún puesto de trabajo cuando tenía derecho a ello, se adopte algún tipo de medida tendente a reparar el perjuicio que ese error ha causado a la interesada.

No aceptada.

### **Al Ayuntamiento de Arbizu**

---

#### **Q22/185**

En relación con la falta de entrega de determinada documentación relativa a la convocatoria para la contratación de personal de limpieza:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la autora de la queja, aspirante en una convocatoria de contratación temporal de dicha entidad local, la documentación solicitada (instancias de participación y vida laboral aducida por otros aspirantes), en cuanto la misma puede tener incidencia en el resultado del procedimiento, en el que aquella tiene la condición de interesada.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Castejón**

---

#### **Q22/1021**

En relación con los llamamientos de personas con discapacidad para la contratación temporal de una plaza de oficial administrativa:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de observar la prioridad de las personas con discapacidad en las listas de aspirantes a la contratación temporal.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

**Q22/884**

En relación con la falta de contestación a un recurso frente a las bases de la convocatoria para la formación de listas de aspirantes a la contratación temporal de trabajadora de familia.

- Recordar al Ayuntamiento el deber de resolver en tiempo y forma los recursos planteados por los interesados.

**Aceptada.**

**A los ayuntamientos de Beriáin, Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar), Barañáin/Barañain y Cendea de Cizur**

---

**Q21/1033**

En relación con la falta de publicación y actualización de diversas listas de contratación temporal en las respectivas páginas web:

- Recordar a los ayuntamientos el deber legal de publicar las listas de selección de personal temporal, con el fin de que permitan a cada aspirante conocer el puesto que ocupa en cada momento.

No aceptada por Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

**Aceptada por los ayuntamientos de Beriáin, Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) y la Cendea de Cizur.**

**9.2.2. Administración electrónica.**

**Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

**Q22/259**

En relación con las dificultades para ser atendido de forma presencial en las oficinas de Hacienda en relación con el pago del IVA:

- Recordar al Departamento el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, a la Administración tributaria de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Sugerir al Departamento que previa comprobación de que está legalmente



facultado para ello, facilite al autor de la queja la realización de cuantas gestiones y trámites sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias que pudiera tener su padre relacionadas con la declaración del IVA por el arrendamiento de la bajera en cuestión, siendo para ello atendido personalmente.

**Aceptada.**

**Q22/292**

En relación con las dificultades para realizar la declaración del IVA de forma telemática:

- Recordar al Departamento el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, a la Administración tributaria de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Sugerir al Departamento que facilite al autor de la queja la realización de cuantas gestiones y trámites sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con la declaración del IVA, siendo para ello atendido personalmente en caso de precisar ayuda para hacerlo y facilitándole la realización de dicha declaración en formato papel si fuera necesario.

No aceptada.

**AO22/13**

En relación con la obligatoriedad de presentar de forma telemática la ayuda a personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para posibilitar que los interesados (personas con bajos ingresos) puedan solicitar las ayudas previstas en el artículo 31 del Real Decreto-Ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, tanto de manera tradicional, como de manera electrónica.

No aceptada.

### **9.2.3. Agricultura y ganadería.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

##### **Q22/910**

En relación con la demora en entregar las escrituras de las parcelas afectadas por una concentración parcelaria:

- Sugerir al Departamento que, dado que han transcurrido más de 7 años de su inicio, adopte las medidas precisas para que en el plazo más breve posible se finalice el procedimiento de reparcelación y se otorgue a los afectados los correspondientes títulos de propiedad.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Beriáin**

---

##### **Q22/74**

En relación con el procedimiento de adjudicación de huertas comunales:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de revisión de la adjudicación definitiva de una huerta comunal a la autora de la queja, al no haber seguido dicha revisión los cauces previstos en la legislación sobre el procedimiento administrativo.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Santacara**

---

##### **Q22/1139**

En relación con el mal estado de una parcela arrendada por el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente el expediente iniciado a instancia del interesado mediante la instancia de 15 de octubre de 2020 en la que solicitaba la concesión de la denominada “Corraliza de Soto López”.

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que no son aplicables a las parcelas concedidas mediante el Decreto de Alcaldía de 21 de abril de 2022 los compromisos asumidos por el interesado en relación con otras parcelas, adopte las medidas precisas para asegurar que las parcelas finalmente concedidas reúnen las condiciones mínimas necesarias para el desarrollo de la actividad para la que fueron concedidas.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Ujué-Uxue**

---

##### **Q21/1023**

En relación con la falta de remisión de un proyecto de una granja al Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite con la debida celeridad el procedimiento de concesión de licencia de actividad al que se refiere la queja, y que resuelva lo que proceda, a la mayor brevedad posible.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Lintzoain**

---

##### **Q22/269**

En relación con el cobro de una tasa por cada cabeza de ganado en propiedad:

- Recomendar al Concejo que, en la medida en que no consta la aprobación de su imposición, ni existe una ordenanza que las regule, no exaccione al interesado las tasas objeto de la queja.
- Sugerir al Concejo que, en adelante, si pretende percibir cualquier tipo de tasa lo haga respetando los cauces legalmente exigibles.

No aceptada.

#### **9.2.4. Bienes de las administraciones públicas.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

##### **Q22/1157**

En relación con la imposibilidad de conseguir un justificante de la naturaleza comunal o privada de unas parcelas en Eugui:

- Sugerir al Departamento que, dado que existen dudas acerca del carácter comunal o privado de parcelas en Eugui, problema que podría acarrear también perjuicios para particulares como el autor de la queja, dictamine sobre la cuestión suscitada por éste, tratando de aportar claridad sobre el carácter de las parcelas sobre las que consulta.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Andosilla**

---

#### **Q22/744**

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante el derribo de un muro municipal, el cual habría llenado de escombros las parcelas del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que el interesado manifiesta que no va a construir la nave prevista, adopte las medidas precisas para asegurar la seguridad de la vía pública y las edificaciones ubicadas en la zona en la que se encontraba el muro de titularidad municipal derrumbado.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en cuanto titular del muro, retire los escombros derivados del derrumbamiento de éste habidos en las fincas propiedad del autor de la queja.

Pendiente de respuesta.

### **Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain**

---

#### **Q22/913**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a las solicitudes de entrevista del autor de la queja para tratar el cambio de ubicación y la falta de mantenimiento de ocho estructuras decorativas ornamentales que realizó con material neumático reciclado y posteriormente donó a la entidad local:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a través del órgano que corresponda, se reciba al interesado y se celebre la reunión que demanda, a fin de estudiar posibles localizaciones que se estén valorando para la ubicación de las ocho estructuras ornamentales que realizó y donó a la entidad local.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Nazar**

---

##### **Q22/993**

En relación con la ocupación por parte de particular de un tramo de vía, que aparentemente es de dominio público:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que existen indicios sólidos que así lo apuntan, investigue si la vía objeto de la presente queja, bien sea de origen, o como consecuencia de utilización prolongada en el tiempo por la totalidad de la ciudadanía, es de dominio público, y en caso de así serlo, adopte las medidas precisas para la recuperación de su posesión.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Valtierra**

---

##### **Q21/1194**

En relación con el procedimiento seguido para apercibir al autor de la queja de resolver la adjudicación de unas cuevas:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en supuestos similares al planteado, si la finalidad es informativa, se haga constar tal carácter en los escritos, y se eviten las referencias conminatorias a requerimientos, plazos para atenderlos y apercibimientos por su desatención, pues no se corresponden con esa finalidad.

**Aceptada.**

#### **9.2.5. Bienestar social.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q22/773**

En relación con los problemas e inconvenientes que una víctima de violencia de género padeció durante su participación en el proceso selectivo:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de procedimientos selectivos futuros, adopte las medidas adecuadas para asegurar que las víctimas de

violencia de género participantes en ellos no se vean obligadas a tener que revelar su condición de víctima de violencia de género para acceder a los ejercicios que lo conforman, y que se impulsen las medidas informativas, protocolarias o procedimentales que correspondan para evitar situaciones como las descritas en la queja por la interesada.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

##### **Q22/318**

En relación con los diversos embargos practicados por Hacienda de Navarra sobre la deducción por pensión no contributiva de jubilación de la que es beneficiaria la interesada como consecuencia de las órdenes de embargo emitidas por la Tesorería de la Seguridad Social y el Ayuntamiento de Peralta/Azkoién:

- Recomendar que, a efectos de su embargo por la Hacienda Foral de Navarra, la deducción por pensión no contributiva de jubilación prevista en el artículo 68 bis del Decreto Foral 4/2008, de 2 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre las Personas Físicas, sea tratada de manera similar a la Renta Garantizada prevista en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada.
- Recomendar que, en la medida en que no se supera el salario mínimo interprofesional, se dejen sin efecto los embargos practicados sobre la deducción por pensión no contributiva de jubilación de la que es beneficiaria la autora de la queja.

No aceptada.

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **Q22/1204**

En relación con la existencia de diferentes barreras arquitectónicas en el centro de salud de Viana, que vendrían a dificultar especialmente la atención sanitaria de las personas con movilidad reducida:

- Recordar al Departamento que tiene el deber legal de garantizar la

accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder al centro de salud de Viana, moverse vertical y horizontalmente por su interior, y acceder a las consultas y a la prestación sanitaria en igualdad de condiciones al resto de la ciudadanía.

**Aceptada.**

### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

#### **Q21/1164**

En relación con la licitación del Servicio de Gestión del centro de observación y acogida de menores extranjeros no acompañados de Marcilla:

- Recordar al Departamento el deber legal de solicitar informe a la representación sindical del centro en los casos de nuevas licitaciones, en relación con la subrogación de trabajadores y la posible existencia de condiciones laborales superiores a las previstas en el convenio sectorial de aplicación.
- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la suficiencia y la adecuación de los medios personales dispuestos y de los costes laborales considerados, para el buen funcionamiento del centro de protección de menores al que se refiere la queja y los derechos de los usuarios y trabajadores del mismo.

**Aceptada.**

#### **Q21/1185**

En relación con el grado de discapacidad reconocido al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que realice una segunda valoración del grado de discapacidad reconocido al autor de la queja.

No aceptada.

#### **Q22/50**

En relación con la falta de autorización de gasto de determinadas cantidades económicas por parte de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a

Personas con Discapacidad:

- Sugerir al Departamento (Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad) que facilite al interesado la adquisición del ordenador de uso personal solicitado, no apreciando motivos impeditivos, sin perjuicio de que pueda velarse y hacerse compatible con el cumplimiento del plan económico referente a su situación patrimonial al que se alude en el informe remitido.

No aceptada.

#### **Q22/54**

En relación con las dificultades para llevar a cabo la revocación de una adopción:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta el interés superior del menor, revise la suspensión del régimen de visitas acordado, con el fin de posibilitar retomar las visitas de la madre al menor.

**Aceptada.**

#### **Q22/275**

En relación con la falta de transporte adaptado para que su hermana pueda acudir al centro de día:

- Recomendar al Departamento la adopción de las medidas oportunas para satisfacer de manera efectiva la necesidad de transporte de la hermana de la interesada desde su domicilio al centro de día en que tiene plaza asignada.

**Aceptada.**

#### **Q22/291**

En relación con la demora del desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para la aplicación y desarrollo de lo establecido en la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, habiendo transcurrido el



plazo legalmente previsto.

**Aceptada.**

**Q22/298**

En relación con la inclusión de una menor ucraniana, acogida inicialmente de manera temporal, en el título de familia numerosa de una familia navarra que lleva acogiéndola desde 2017:

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que el acogimiento de la menor se prolongue más allá de lo inicialmente previsto como consecuencia de la guerra en su país de origen, permita a los autores de la queja incluir a la menor, a la que vienen acogiendo a través de sucesivos acogimientos temporales desde 2017, en su título de familia numerosa.

No aceptada.

**Q22/309**

En relación con la inclusión de una menor ucraniana, acogida inicialmente de manera temporal, en el título de familia numerosa de una familia navarra:

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que el acogimiento de la menor se prolongue más allá de lo inicialmente previsto como consecuencia de la guerra en su país de origen, conceda a la autora de la queja el título de familia numerosa, incluyendo a la menor.

No aceptada.

**Q22/406**

En relación con la falta de entrega de determinada documentación solicitada relativa a la situación de su hija:

- Recomendar al Departamento que responda expresamente a la solicitud de la autora de la queja, exponiendo, respecto a la concreta documentación solicitada, en su caso, los motivos legales o de otra índole por los cuales no puede facilitar alguno de los documentos solicitados, y notificando dicha respuesta a la interesada.

**Aceptada.**

**Q22/781**

En relación con la tardanza del Departamento de Derechos Sociales en reconocer la renovación del derecho de la autora de la queja a percibir la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que agilice las actuaciones de comprobación necesarias para proceder a la renovación de la renta garantizada de la autora de la queja, al haber transcurrido más de tres de meses desde la solicitud y encontrarse la interesada en una situación de gran vulnerabilidad.

**Aceptada.**

**Q22/857**

En relación con la demora en resolver una solicitud de revisión del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento el deber de atender las peticiones de los ciudadanos en el tiempo y forma normativamente previsto para ello y, en este caso, de atender con celeridad la solicitud de revisión de la discapacidad solicitada por el interesado, transcurrido ya el plazo establecido en la norma aplicable.

**Aceptada.**

**Q22/1064**

En relación con la falta de concesión del servicio de ingreso temporal, que previamente había sido concedido mediante conversación telefónica:

- Recomendar al Departamento que aumente el número de plazas residenciales para personas con discapacidad, especialmente para ingresos temporales, para que situaciones como la descrita en la queja no sucedan de nuevo.
- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que planteen los ciudadanos dentro del plazo máximo establecido.

**Aceptada.**

**Q22/1076**

En relación con el requerimiento de reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que, a la vista del certificado expedido el por el Instituto Nacional de Seguridad Social de Cuba, deje sin efecto la reclamación de reintegro de las cantidades percibidas por la interesada en concepto de renta garantizada, con los efectos correspondientes respecto a las cantidades ya retenidas o cobradas.

**Aceptada.**

**Q22/1092**

En relación con la denegación de la renta garantizada:

- Sugerir al Departamento, en relación con la realización de trámites de subsanación de documentación por parte de solicitantes de la renta garantizada, que, además de las notificaciones por el cauce oficial correspondiente, bien desde los servicios de dicho departamento, bien desde los servicios sociales de base, se cursen comunicaciones adicionales o complementarias (telefónica, vía e-mail, etcétera), para procurar evitar que las solicitudes decaigan por motivos formales.
- Sugerir al Departamento que, en el caso concreto objeto de queja, valore la posible concesión de la renta garantizada en función de lo que materialmente corresponda según los ingresos computables, completando previamente la interesada, si así procede todavía, la documentación aportada relativa a los mismos.

No aceptada.

**Q22/1136**

En relación con las dificultades para lograr una plaza residencial:

- Recomendar al Departamento que, dado que existen personas a las que se les ha reconocido el derecho a la prestación del servicio de atención residencial para personas con discapacidad que, por falta de plazas, no pueden acceder a la prestación efectiva de dicho servicio, adopte las medidas precisas para aumentar el número de plazas residenciales y poder así garantizar el acceso al servicio en los términos en que se ha pedido y reconocido el acceso a dicho servicio.
- Sugerir al Departamento que, dado que no parece posible el ofrecimiento a

corto plazo de una plaza residencial a la interesada en Pamplona/Iruña, le ofrezca una plaza residencial en un municipio cercano como solución mientras no se le pueda ofrecer una plaza en un centro ubicado en Pamplona/Iruña.

**Aceptada.**

**Q22/1144**

En relación con el perjuicio económico que ha supuesto para la hermana del autor de la queja el traslado de una residencia psicogerítrica:

- Recomendar al Departamento que conceda con la mayor celeridad a la interesada una plaza, pública o concertada, de atención residencial en centro psicogerítrico.

No aceptada.

**Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital**

---

**Q22/780**

En relación con la falta de aplicación de una bonificación en las tasas de la EVAU a familias monoparentales:

- Recordar al Departamento el deber legal que dimana del artículo 12 de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, de dispensar a las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad el mismo tratamiento que reconoce la normativa en Navarra a las familias numerosas en materia fiscal, entendiendo que ello es aplicable a la regulación de los precios correspondientes a los servicios académicos y demás derechos conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad Pública de Navarra.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Economía y Hacienda**

---

**Q22/96**

En relación con el procedimiento de reintegro de la renta garantizada:

- Recomendar a ambos departamentos, que, en relación con el reintegro de la

renta garantizada de la interesada, se retrotraigan las actuaciones de tal modo que pueda ejercer en condiciones adecuadas su derecho a formular alegaciones, concretándose los hechos que se le imputan y que justificarían la devolución a criterio de la Administración; y, en consecuencia, que se dejen sin efecto las cantidades adicionales exigidas por la recaudación ejecutiva de la deuda.

No aceptada.

**Al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**AO22/8 y Q22/940**

En relación con la estancia y salida de varios menores del centro de observación y acogida de Marcilla, como suscribientes del Protocolo de Coordinación Operativa para la Acogida de Menores Migrantes no Acompañados:

- Recomendar a los citados Departamentos que, en el ámbito de sus respectivas competencias, que:
  - a) La eventual activación del procedimiento tendente a la determinación de la edad de los afectados se produzca, única y exclusivamente, en defecto de documentación acreditativa de la edad. Y, asimismo, que se revise el protocolo, condicionando la activación de este procedimiento a una segunda valoración técnica, practicada por personal del Departamento de Derechos Sociales y del Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.
  - b) En situaciones de tutela y guarda provisional como las que se dan en el centro de observación y acogida, se realicen o promuevan los trámites correspondientes a la documentación (empadronamiento, tarjeta sanitaria, etcétera) y, en su caso, regularización de la situación de los menores, en cuanto actuaciones encaminadas a facilitar el ejercicio de sus derechos y a procurar su inclusión social.
  - c) Se observe el derecho de los interesados a que se les notifiquen las resoluciones correspondientes al cese de la tutela y guarda, con indicación de los recursos que procedan frente a dichas decisiones.
  - d) Antes de que se acuerde la salida efectiva del centro, se realicen las

gestiones pertinentes para facilitar una alternativa adecuada a las personas afectadas, pues, de otro modo, pueden quedar abocadas a situaciones incompatibles con su dignidad y el ejercicio de sus derechos básicos, y, en tal sentido, que se desplace el criterio de inmediatez de la salida si fuera necesario.

e) Se revise lo acontecido en relación con la falta de comunicación a la Dirección General de Políticas Migratorias de la llegada de los menores al centro de acogida, así como con la ausencia de derivación al programa KIDEAK (acompañamiento a jóvenes migrantes sin apoyo familiar) de menores procedentes del sistema de protección de la infancia, y se adopten medidas para subsanar las deficiencias de coordinación apreciadas en este caso.

f) Se estudien y adopten medidas para evitar que, decretada la mayoría de edad y cesadas las medidas de protección como menores, por el hecho de que dicha edad no quede determinada con precisión, los afectados no puedan acceder a prestaciones y ayudas públicas previstas para personas mayores de edad, estimando que la declaración no debe operar solo a los efectos perjudiciales para los interesados.

g) Se evite, en el mayor grado posible, el empleo de vehículos policiales rotulados y la actuación de agentes uniformados en los casos que afecten a menores, considerando que el hecho que determinadas intervenciones puedan requerir un cierto grado de urgencia no debería ser un obstáculo para ello.

h) Se revise el protocolo, a la vista de todo lo recomendado anteriormente, con el fin de complementarlo en todo lo que sea necesario, incluido el procedimiento a seguir en el caso de que los menores se nieguen a ser entrevistados o a pasar las pruebas médicas de determinación de la edad.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q22/896**

En relación con la denegación por la trabajadora social de la unidad de barrio de la tramitación de las ayudas que el autor de la queja considera que pudieran corresponderle:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la situación del interesado parece

evolucionar de manera negativa, a través de la unidad de barrio de San Jorge realice un seguimiento periódico de su situación, a fin de que, de no enmendarse esa tendencia, tan pronto como cumpla los requisitos para ello, pueda presentar la solicitud de acceso a la renta garantizada.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

**Q22/867**

En relación con las demoras que vienen padeciendo los usuarios de los taxis adaptados para sillas de ruedas:

- Recomendar a la Mancomunidad que, en la medida en que reconoce que en los últimos tiempos el servicio de eurotaxis está experimentado demoras superiores a lo razonablemente esperable como consecuencia del aumento en su demanda y el reducido número de vehículos que lo prestan, bien sea por sí misma, en colaboración con las asociaciones profesionales del sector del taxi o con otras Administraciones públicas, adopte las medidas precisas para solucionar dicho problema.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Buñuel**

---

**Q22/1202**

En relación con el funcionamiento del sistema de citas previas de la mancomunidad y por la falta de citación a su madre:

- Sugerir a la Mancomunidad que ofrezca una cita al autor de la queja para plantear y atender la necesidad específica de su madre, en orden a conceder o impulsar la concesión del servicio o ayuda que corresponda a su situación.

Pendiente de respuesta.

#### **9.2.6. Comercio y consumo.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

**Q22/143**

En relación con el daño causado por un producto alimenticio en mal estado que adquirió a una empresa por vía electrónica:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que reciba escritos de ciudadanos que expresen su disconformidad en materia de consumo, les informe de las diferentes vías posibles de actuación o reacción y, si hay causa para ello, ejerza las potestades administrativas correspondientes (inspección, sanción, etcétera), también cuando aquellos expresen pretensiones indemnizatorias, sin perjuicio de señalar el cauce para la satisfacción de estas últimas.

**Aceptada.**

### **9.2.7. Cultura.**

#### **Al Departamento de Cultura y Deporte**

---

##### **Q22/873**

En relación con las limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el periodo estival:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas -de forma coordinada con otras administraciones, si se viera oportuno- de ampliación del horario de las bibliotecas que gestiona, o de alguna de ellas, de forma que se garantice el servicio durante las tardes también en periodo de verano.

No aceptada.

#### **Al Departamento de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Galar**

---

##### **Q22/1041**

En relación con la falta de mantenimiento y puesta en valor del monumento a la Batalla de Noáin:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe trabajando para preservar la memoria de la Batalla de Noáin, y, en tal sentido, que se estudien y valoren posibles soluciones de conservación y mantenimiento del grupo escultórico Batalla de Noáin, informando de todo ello a la asociación autora de la queja.
- Sugerir al Departamento que valore el grupo escultórico Batalla de Noáin con



el fin de si pudiera ser incluido dentro del Patrimonio Cultural de Navarra.

No aceptada por el Departamento.

**Aceptada por el Ayuntamiento.**

#### **9.2.8. Covid-19.**

##### **Al Departamento de Salud**

---

###### **Q21/1172**

En relación con la sanción impuesta a unos jóvenes que se encontraban en un piperó:

- Recomendar al Departamento que minore las sanciones impuestas por los hechos a que se refiere la queja, al estimar que, con arreglo al principio de proporcionalidad, resultan excesivas.

No aceptada.

###### **AO22/1**

En relación con la detección de la covid-19 mediante tests de antígenos y la imposibilidad de los interesados de acceder en tales casos a los denominados “certificados de recuperación”.

- Sugerir que, en tanto se mantenga la actual configuración del certificado covid de recuperación, exigiéndose una prueba PCR para la detección de la enfermedad, la Administración sanitaria practique ésta en los casos en que los interesados considerados positivos tras un test de antígenos así lo soliciten.

**Aceptada.**

###### **P22/3**

En relación con la restricción de acompañantes de pacientes en el ámbito sanitario:

- Recomendar al Departamento que, a fin de evitar situaciones como las descritas por la interesada, adopte las medidas necesarias para asegurar que el personal de los Centros de Salud y Servicios de Urgencia de Navarra conoce las directrices actuales en relación con el acompañamiento de pacientes.

**Aceptada.**

### **Q22/371**

En relación con las medidas aplicadas a una persona residente en un centro, por el hecho de haber dado positivo en una prueba diagnóstica de COVID:

- Recomendar al Departamento que se asegure tanto de que las medidas que adopta en relación con los residentes de centros sociosanitarios que den positivo en pruebas COVID sean proporcionales, como de que efectivamente se aplican de manera proporcional.

**Aceptada.**

### **Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

### **Q22/177**

En relación con la falta de ayudas económicas para compensar el perjuicio económico que las medidas adoptadas a raíz de la pandemia han ocasionado al sector de la hostelería durante los años 2021 y 2022:

- Sugerir al Departamento que, a fin de evaluar si es precedente o no la adopción de medidas económicas adicionales destinadas a ayudar al sector de la hostelería como consecuencia de las limitaciones o restricciones derivadas de la pandemia, estudie el impacto que las ayudas ya convocadas efectivamente han tenido en dicho sector y, en especial, en aquellos casos más afectados.

**Aceptada.**

### **Al Departamento de Educación y al Departamento de Salud**

---

### **Q22/703**

En relación con la obligatoriedad del uso de la mascarilla en el transporte escolar para alumnado menor de 6 años:

- Recomendar a los Departamentos que, dado que parecen existir visiones contradictorias sobre cuál es el régimen normativo aplicable a la utilización de la mascarilla en el transporte escolar navarro, adopten las medidas necesarias para esclarecer la situación y, en el caso de que se trate del Real Decreto 286/2022, de 19 de abril, por el que se modifica la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionadas por la COVID-19, se deje de exigir la utilización de la mascarilla en el transporte público

navarro al alumnado con edad inferior a 6 años.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q22/957**

En relación con la sanción impuesta a la autora de la queja por no estar utilizando la mascarilla mientras se encontraba en un bar:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si la interesada, tal y como afirma en su escrito de queja, estaba empadronada en Pamplona/Iruña en el momento en que tuvieron lugar los hechos denunciados y se cursaron tales notificaciones, y, en caso de comprobar que lo estaba, deje sin efecto la sanción impuesta, procediendo a la devolución del importe embargado.

**Aceptada.**

##### **Q22/1006**

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por no usar la mascarilla:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y la providencia de apremio objeto de queja, al no haberse notificado las actuaciones en el domicilio del afectado.

**Aceptada.**

#### **9.2.9. Deporte.**

#### **Al Departamento de Deporte y Cultura y la Federación Navarra de Baloncesto**

---

##### **Q22/127**

En relación con el señalamiento de encuentros de baloncesto en campo neutral:

- Sugerir a la Federación y al Departamento, en relación con la necesidad de desplazamiento a Pamplona/Iruña que en los Juegos Deportivos de Navarra, modalidad de baloncesto, concurre para los equipos de la Ribera cuando juegan contra equipos de otras zonas, que se valore la posible supresión de la

habilitación para pedir campo neutral, al estimar razonable y proporcionada la alternativa de que los partidos se jueguen en la sede de cada equipo, o, en su defecto, que se tienda al señalamiento de encuentros en lugares que resulten equidistantes en el mayor grado posible. Además, se sugiere que se adopten medidas para favorecer el desplazamiento a las respectivas sedes a través de medios de transporte colectivo.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Galar**

---

##### **Q22/870**

En relación con la denegación de un abono de verano para las piscinas municipales de Galar por no estar empadronada:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de facilitar su conocimiento íntegro por los interesados, de cara a las futuras campañas de verano, adopte medidas tendentes a mejorar la publicidad sobre el sistema aplicado para asignar los abonos de verano para sus piscinas municipales.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Lerín**

---

##### **Q22/973**

En relación con las dificultades que tiene una persona con discapacidad, por razón de la enfermedad que padece, para poder utilizar adecuadamente una instalación municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes y peticiones que le formulen.
- Recomendar al Ayuntamiento que, abordando el asunto con la interesada o sus familiares, valore y, en su caso, implemente algún tipo de solución que permita a aquella, persona afectada por una elevada discapacidad, poder disfrutar de la instalación conforme a su especificidad; y, en todo caso, que vele por el uso adecuado de aquellos elementos de la instalación destinados en exclusiva al colectivo de personas con discapacidad.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

### **Q22/1028**

En relación con la falta de aislamiento de tuberías en el polideportivo municipal Iribarren:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder las instancias de la ciudadanía en tiempo y forma.
- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la falta de aislamiento de las tuberías a que se alude en la queja podría estar afectando a la eficiencia energética del Polideportivo Municipal José María Iribarren y a las condiciones de frío/calor de la instalación, realice o encargue un estudio técnico actualizado, a fin de evaluar si realmente la citada falta de aislamiento estaría conllevando un mayor consumo de gas en la instalación y, si así fuera, de adoptar medidas al respecto.

**Aceptada.**

### **Q22/1122**

En relación con la falta de aplicación al autor de la queja de la tarifa de jubilado en el Aquavox de San Jorge:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, dado que ya ha cumplido 65 años y está jubilado, aplique al autor de la queja la tarifa prevista en la Normativa reguladora de precios públicos por la utilización de instalaciones deportivas para “Mayores de 65 años”.

No aceptada.

## **A la Federación Navarra de Fútbol**

---

### **Q22/854**

En relación con la negativa de un club deportivo a dar la baja federativa de un jugador de juvenil:

- Recomendar a la Federación que realice las acciones oportunas para que los clubes deportivos faciliten la suficiente información a los progenitores sobre el alcance y efectos de las licencias que suscriben, en relación a la duración, vinculación o posible retención.

**Aceptada.**

#### **9.2.10. Educación.**

##### **Al Departamento de Educación**

---

###### **Q22/78**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a la Resolución que aprueba la implantación, en el curso 2022/2023, de la jornada escolar continua o la jornada escolar flexible en determinados centros que imparten Educación Infantil y Primaria o que imparten Educación Especial, de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada dentro del plazo de tres meses legalmente establecido.
- Recomendar a dicho Departamento que, en el caso al que se refiere la queja, resuelva ya, sin más dilación, el recurso de alzada.

No aceptada.

###### **Q22/108**

En relación con la implantación de la jornada continua en el CEIP San Pedro de Mutilva:

- Recomendar al Departamento que autorice la jornada continua votada en el CEIP San Pedro de Mutilva, atendiendo a la voluntad expresada por el centro y sus familias, sin perjuicio de adoptar las medidas que correspondan en relación con el servicio de transporte para garantizar los derechos de los alumnos transportados.
- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada dentro del plazo de tres meses legalmente establecido.

**Aceptada.**

###### **Q22/159**

En relación con los menús servidos en un comedor de un centro escolar:

- Sugerir al Departamento que, a la finalización del presente curso 2021/2022, en función de la experiencia acumulada en los centros escolares, evalúe la

adecuación de los menús del servicio de comedor introducidos tras la última licitación, considerando, además de elementos nutritivos y de salubridad, la aceptación de los mismos en términos generales por los alumnos y alumnas y, si fuera necesario, introduciendo las modificaciones que sean precisas para garantizar una alimentación de calidad y suficiente.

**Aceptada.**

**Q22/339**

En relación con la falta de contestación del Departamento a la solicitud de devolución del importe de la matrícula abonada para cursar el primer curso de FP superior:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación a los escritos presentados por los ciudadanos y recomendar que proceda, sin más demora y en el sentido que proceda, a resolver el presentado por la autora de la queja.

**Aceptada.**

**Q22/879**

En relación con la insuficiencia de grupos para todo el alumnado del Programa de Diversificación Curricular (PDC) de 3º ESO en castellano en el IES Tierra Estella BHI:

- Sugerir al Departamento que analice la posibilidad de aumentar un segundo grupo de Diversificación Curricular para el modelo A/G en el IES Tierra Estella.

No aceptada.

**Q22/919**

En relación con la posible situación de acoso escolar a un alumno que pudiera tener altas capacidades:

- Recomendar al Departamento que, existiendo indicios de que el hijo de los autores de la queja está siendo víctima de acoso escolar, adopte las medidas precisas de supervisión de la situación y, si fuera preciso, de intervención, a fin de proteger la integridad física y psíquica de este menor frente a los compañeros que abusan de él.
- Recomendar al Departamento que, existiendo informes periciales que apuntan indiciariamente a que el hijo de los autores de la queja tiene altas capacidades,

realice las pruebas necesarias para determinar si ciertamente dispone de dichas capacidades y actúe con el alumno en consecuencia.

**Aceptada.**

**Q22/942**

En relación con la falta de escolarización de un alumno, una vez que ya se ha iniciado el curso escolar, tras haber renunciado al centro que le había sido adjudicado:

- Recomendar al Departamento que tome las medidas oportunas para que situaciones como la descrita en la queja no vuelvan a suceder, y, en definitiva, para que todo el proceso de admisión y escolarización se desarrolle y resuelva antes del inicio del curso escolar.

**Aceptada.**

**Q22/1050**

En relación con la falta de escolarización del hijo de la autora de la queja a escasos días de que comenzara el curso escolar, tras haber renunciado a la plaza en el centro donde estaba escolarizado:

- Recomendar al Departamento que tome las medidas oportunas para que situaciones como la descrita en la queja no vuelvan a suceder, y, en definitiva, para que todo el proceso de admisión y escolarización se desarrolle y resuelva antes del inicio del curso escolar.

**Aceptada.**

**Q22/1069**

En relación con la falta de contestación a varias solicitudes de desdoblamiento de un aula en el colegio Santa Ana de Estella/Lizarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias y solicitudes de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, dado que el número de alumnos del aula correspondiente a 4º de educación primaria del colegio Santa Ana de Estella-Lizarra supera la ratio máxima prevista en la normativa, acepte las solicitudes de desdoblamiento realizadas tanto por la dirección de dicho centro escolar,



como por las familias de los integrantes de dicha aula.

No aceptada.

**Q22/1082**

En relación con la escolarización de los tres hijos de la autora de la queja en el mismo centro escolar:

- Sugerir al Departamento que, si la familia lo sigue deseando, ofrezca una plaza al hijo mayor en un centro distinto al IES Padre Moret Irubide.
- Recordar al Departamento el deber legal de las autoridades y de los funcionarios públicos de tratar a los ciudadanos con deferencia y cortesía.

No aceptada.

**Q22/1086**

En relación con la falta de escolarización de un menor en situación de acogimiento familiar en el mismo centro escolar al que acude el hijo biológico de la familia de acogida:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 106 y 126 de la Ley Foral 12/2022, de 19 de mayo de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, adoptando las medidas que sean precisas para que los menores en situación de acogimiento familiar puedan acudir a los mismos centros que los hijos biológicos de las familias acogedoras.

No aceptada.

**Q22/1113**

En relación con la falta de acceso a un examen realizado por el autor de la queja en un centro de Formación Profesional y la petición de cambio de centro:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que, dentro del procedimiento interno recomendado por el inspector al Centro Integrado María Ana Sanz, quede claro que, cuando un alumno solicite la copia de una prueba evaluativa, ésta se le deba facilitar en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro del plazo previsto para la interposición de reclamaciones frente a la calificación obtenida en la prueba solicitada.

- Sugerir al Departamento que, atendidas las circunstancias del caso y constatado que resulta razonable cuestionar que en lo sucesivo el interesado podría no ser evaluado objetivamente por la docente cuyo comportamiento es objeto de la presente queja, atienda su solicitud de cambio de centro.

No aceptada.

#### **Q22/1115**

En relación con las dificultades que está teniendo el autor de la queja para poder cursar un Grado Superior en el turno de mañana:

- Sugerir al Departamento que permita al interesado continuar cursando el Grado Superior en Automatización y Robótica en el Centro Integrado Donibane en el modelo bilingüe y, por tanto, en el turno de mañana, pues la solicitud en virtud de la cual se le admitió en el turno de tarde estaba viciada por la información errónea o confusa ofrecida en la página oficial del propio Centro.

**Aceptada.**

#### **Q22/1121**

En relación con falta de transporte escolar para cinco alumnos de Bachillerato, modelo A, que se desplazan desde la zona de Altsasu/Alsasua al IES Navarro Villoslada de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Departamento que o bien se les preste a los cinco alumnos el servicio de transporte escolar en una ruta organizada en condiciones de igualdad al resto de alumnado de bachillerato de la zona, o, en su defecto, se les reconozca una ayuda individualizada, o, al menos, se les traslade hasta el IES Plaza de la Cruz.

No aceptada.

#### **Q22/1129**

En relación con la denegación de una beca para estudios postobligatorios no universitarios:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta las circunstancias personales y familiares de la menor, en equidad, le conceda las becas de matrícula, transporte y comedor solicitadas.

No aceptada.

**Q22/1147**

En relación con la falta de información durante el periodo de votación de la jornada escolar en el colegio público Auzalar de Orkoien acerca de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar en el caso de optar por la jornada continua:

- Recomendar al Departamento que vele por que en los procedimientos de modificación de jornada escolar se facilite a las familias información suficiente sobre las diversas alternativas a valorar, con sus características e implicaciones, y, más concretamente, sobre la repercusión del posible cambio de régimen de jornada en los servicios complementarios que se prestan en el centro (comedor, horarios de transporte, actividades extraescolares, etcétera), para que situaciones como la descrita en la queja no vuelvan a suceder.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.**

---

**Q22/415**

En relación con la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Sugerir al Departamento y a la Federación que promuevan el diálogo y la negociación entre todas las partes implicadas, con vistas a procurar alcanzar un acuerdo y a que el citado servicio educativo pueda prestarse con normalidad, en beneficio de los niños y niñas afectados y de sus familias.
- Sugerir al Departamento que valore y, en su caso, aplique una posible mejora de las ratios o exigencias de personal educador por niño o niña referentes a dicho ciclo 0-3 años, con la finalidad de procurar la mejora de la calidad del servicio.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua**

---

**Q22/457, Q22/458, Q22/542 y Q22/655**

En relación con los servicios mínimos establecidos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice un seguimiento continuo de la situación derivada de la huelga que afecta a la escuela infantil de que es titular (ciclo 0-3 años), a fin de proteger, en todo momento, los derechos y la cobertura de las necesidades de los niños y niñas afectados, modulando la declaración inicial de los servicios mínimos si fuera preciso en garantía de aquéllos.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti**

---

**Q21/1031**

En relación con la denegación de una subvención para abonar el servicio de la escuela infantil a la que acuden las hijas de la autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que reconozca una subvención a la interesada para abonar el servicio de escuela infantil a sus hijas, al no haberse podido ofrecer el servicio a ambas en ninguno de los dos centros existentes en el municipio.

No aceptada.

**Q22/451**

En relación con los servicios mínimos establecidos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice un seguimiento continuo de la situación derivada de la huelga que afecta a la escuela infantil de que es titular (ciclo 0-3 años), a fin de proteger, en todo momento, los derechos y la cobertura de las necesidades de los niños y niñas afectados, modulando la declaración inicial de los servicios mínimos si fuera preciso en garantía de aquéllos.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Erro**

---

**Q21/857**

En relación con la demora en resolver una solicitud de una ayuda económica para transporte escolar:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe con celeridad y sin dilación en la resolución del procedimiento de concesión de las ayudas al transporte escolar objeto de queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Puente La Reina/Gares**

---

##### **Q22/543 y Q22/686**

En relación con los servicios mínimos establecidos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice un seguimiento continuo de la situación derivada de la huelga que afecta a la escuela infantil de que es titular (ciclo 0-3 años), a fin de proteger, en todo momento, los derechos y la cobertura de las necesidades de los niños y niñas afectados, modulando la declaración inicial de los servicios mínimos si fuera preciso en garantía de aquéllos.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

##### **Q22/407 a Q22/412, Q22/414, Q22/421 y Q22/434**

En relación con los servicios mínimos establecidos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice un seguimiento continuo de la situación derivada de la huelga que afecta a la escuela infantil de que es titular (ciclo 0-3 años), a fin de proteger, en todo momento, los derechos y la cobertura de las necesidades de los niños y niñas afectados, modulando la declaración inicial de los servicios mínimos si fuera preciso en garantía de aquéllos.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/ Zizur Nagusia**

---

##### **Q22/430, Q22/462, Q22/499 y Q22/534**

En relación con los servicios mínimos establecidos con motivo de la huelga indefinida del personal de las escuelas infantiles municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice un seguimiento continuo de la situación derivada de la huelga que afecta a la escuela infantil de que es titular (ciclo 0-3 años), a fin de proteger, en todo momento, los derechos y la cobertura de las necesidades de los niños y niñas afectados, modulando la declaración inicial de los servicios mínimos si fuera preciso en garantía de aquéllos.

**Aceptada.**

#### **A la Universidad Pública de Navarra**

---

**Q22/920**

En relación con el proceso de corrección del examen de la EvAU:

- Sugerir a la Universidad que, a fin de afianzar la objetividad en la corrección y revisión de los exámenes de las pruebas que constituyan la EvAU, estudie la posibilidad de adoptar medidas que eviten que las diversas correcciones de los exámenes se practiquen sobre un mismo documento físico, de tal modo que quienes corrijan en segunda o sucesivas instancias no conozcan las valoraciones, anotaciones o puntuaciones específicas otorgadas por el primer corrector en las distintas partes de dichos exámenes.

No aceptada.

#### **9.2.11. Energía.**

##### **Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

**Q22/1091**

En relación con la demora en atender una solicitud de acceso al expediente de subvención de incentivos ligados a promover la movilidad eléctrica:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de acceso a información pública en tiempo y forma.

**Aceptada.**

#### **9.2.12. Euskera.**

##### **Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

**Q21/500**

En relación con la rotulación únicamente en castellano de la señalización viaria informativa instalada en la carretera N-121-A:

- Recomendar al Departamento que la rotulación de la señalización viaria informativa instalada en la carretera N-121-A, en Ventas de Etxalar y en Ventas de Arraitz se realice de forma bilingüe.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **Q22/1161**

En relación con la falta de atención sanitaria en euskera y la falta de bilingüismo en diferentes elementos en el ámbito sanitario:

- Sugerir al Departamento que ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar los derechos lingüísticos de la ciudadanía en el marco de la atención sanitaria.

Pendiente de respuesta.

#### **Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain**

---

##### **Q22/829**

En relación con las limitaciones para recibir clases en euskera en la escuela municipal de música.

- Recomendar al Ayuntamiento la adopción de medidas tendentes a asegurar la enseñanza en euskera a las personas que lo deseen en la escuela municipal de música; asimismo, recomendar que, en los casos en que, para completar grupos de castellano y crear así una mayor número de unidades, se pretendan derivaciones de solicitantes en euskera, se asegure que éstas son libremente aceptadas por los interesados previa la información correspondiente, sin erigirse en un criterio limitativo o impeditivo de su derecho de elección.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Auritz/Burguete**

---

##### **Q22/1154**

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la escasez de puestos bilingües en la Plantilla Orgánica del Ayuntamiento

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

Pendiente de respuesta.

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q22/934**

En relación con la rotulación únicamente en castellano de un cartel de las fiestas de San Fermín:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de actuar en relación con el euskera de conformidad con lo previsto en la Ordenanza reguladora de la utilización del Euskera en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y su sector público institucional.
- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con los artículos 8.a) y 9.1 de la Ordenanza reguladora de la utilización del Euskera en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y su sector público institucional, así como con la Disposición Adicional Primera de la misma Ordenanza, en lo sucesivo, salvo que se acuerde motivadamente por la Junta de Gobierno Local la utilización de dos formatos, la cartelería municipal ofrezca la misma información en castellano y euskera en un único soporte o unidad.

No aceptada.

### **Al Concejo de Eugi**

---

#### **Q22/1130**

En relación con la ausencia de plazas con perfil bilingüe dentro de la plantilla orgánica:

- Recordar al Concejo su deber de responder en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.



- Recomendar al Concejo que, dentro del marco de su capacidad autoorganizativa, adopte las medidas precisas para garantizar el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la Administración en euskera y ser atendida en dicha lengua.

**Aceptada.**

**A la Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna**

---

**Q22/875**

En relación con la falta de previsión en la plantilla orgánica de la Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

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

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Mairaga**

---

**Q22/204**

En relación con la falta de personal con perfil bilingüe en su plantilla orgánica y por no valorar el conocimiento de euskera como mérito:

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

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga**

---

**Q22/851**

En relación con la falta de previsión en la plantilla orgánica de la Mancomunidad de Servicios de Izaga de puestos con perfil lingüístico bilingüe:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de resolver en tiempo y forma las

instancias presentadas por la ciudadanía.

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

Pendiente de respuesta.

### **9.2.13. Función pública.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q21/1103**

En relación con la falta de esclarecimiento de dos incidentes ocurridos en un puesto de trabajo:

- Recomendar al Departamento que facilite a la autora de la queja los informes realizados con motivo de los sucesos ocurridos el 11 de septiembre de 2021 en la sala del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra.
- Recomendar al Departamento que acuerde la práctica de un periodo de información o actuaciones previas con el fin de conocer en detalle lo acaecido el 11 de septiembre de 2021 en la sala del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra y la conveniencia o no de incoar un expediente disciplinario, dictando, a continuación, resolución en la que se decida dicha incoación, o, en su caso, el archivo de las actuaciones.

No aceptada.

##### **Q21/1209**

En relación con la alteración de las funciones que venían desempeñando los autores de la queja como agentes primeros de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que restituya a los interesados en las funciones que venían desempeñando como Agentes Primeros de la Policía Foral, estimando que la pérdida de confianza que se invoca y la potestad de autoorganización no amparan la decisión adoptada.

**Aceptada.**

##### **Q22/21**

En relación con la falta de valoración de la circunstancia de la discapacidad en los procedimientos de promoción interna, definitiva o temporal, del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que en los procedimientos de promoción interna de personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra se tenga en cuenta la discapacidad de los funcionarios y funcionarias que la presenten, a fin de favorecer su desarrollo profesional mediante el acceso a puestos de superior nivel o categoría.

No aceptada.

#### **Q22/186**

En relación con la falta de respuesta desde una perspectiva formal y material de una serie de instancias presentadas por el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que, teniendo también presente cuanto se solicita en la instancia del 17 de noviembre de 2021, responda a la instancia del 4 de junio de 2019, sin perjuicio del contenido que corresponda a la contestación.
- Recordar al Departamento que existe el deber legal de responder en tiempo y forma expresamente a las solicitudes de los ciudadanos.

**Aceptada.**

#### **Q22/316**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de las diferencias retributivas generadas a raíz de la anulación del Decreto Foral 79/2016, de 28 de septiembre, que aprueba el Reglamento de Jornadas y Retribuciones de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que abone al autor de la queja las diferencias retributivas generadas por la aplicación Decreto Foral 79/2016, de 28 de septiembre, que aprueba el Reglamento de Jornadas y Retribuciones de la Policía Foral de Navarra, posteriormente anulado, sin computar a estos efectos el complemento de turnicidad al que se alude, no percibido en el caso de dicha persona.

No aceptada.

**Q22/853**

En relación con la denegación de reintegro de gastos derivados de la renovación del carnet de conducir:

- Recomendar al Departamento que, dado que el autor de la queja lleva casi 7 años desempeñando el cargo de Ingeniero Técnico Forestal para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, para el cual es necesario estar en posesión de un carnet de conducir válido, a efectos de la Resolución de 16 de agosto de 1988, del Secretario General de Presidencia, por la que se desarrolla el acuerdo relativo al reintegro de las renovaciones del carnet de conducir, firmado entre los representantes del Gobierno de Navarra y de los sindicatos, sea asimilado a un empleado fijo de dicha Administración a estos efectos y proceda al reintegro de los 77,58 euros que costó la renovación del carnet de conducir B1.

**Aceptada.**

**Q22/1104**

En relación con los llamamientos por necesidades del servicio que se vienen realizando en la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, a la hora de realizar los llamamientos previstos en el artículo 3 de la Ley Foral 3/2021, de 26 de marzo, para la regulación de las jornadas, horarios y retribuciones de la Policía Foral de Navarra, exponga de forma razonable e individualizada los motivos que conducen a realizar dicho llamamiento.

Pendiente de respuesta.

**Al Departamento de Educación**

---

**Q21/1106**

En relación con la cobertura de puestos de inspectores e inspectoras accidentales mediante designaciones singulares:

- Recordar al Departamento el deber legal de colaborar, urgente y preferentemente, con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, atendiendo en plazo legal sus solicitudes de informe.

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para evitar en todo lo posible designaciones singulares para el puesto de Inspector por agotamiento de los listados de aspirantes y, a tal efecto, que prevea y tramite con la anticipación y periodicidad necesarias los correspondientes procedimientos selectivos basados en los principios generales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública.

**Aceptada.**

**Q21/1240**

En relación con la denegación del permiso de paternidad tratándose de una familia monoparental:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo al interés superior del menor, reconozca a la autora de la queja, titular de una familia monoparental, el derecho a disfrutar de forma acumulada de la licencia por parto y del permiso del progenitor diferente a la madre biológica, previstos en los artículos 10 y 16 del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra y reconocidos de manera separada a cada uno de los progenitores en familias biparentales.

No aceptada.

**Q22/5**

En relación con la denegación de una reducción de jornada:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la autora de la queja la reducción de jornada solicitada para el cuidado de su hijo, sin que su condición de personal contratado a jornada parcial sea determinante de la negativa.

No aceptada.

**Q22/326**

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento que tiene el deber legal de resolver los recursos de alzada dentro de los plazos máximos legalmente previstos para ello.

- Recomendar al Departamento que, dado el carácter masivo de los procedimientos selectivos que tramita y gestiona, la convocatoria de los mismos vaya acompañada de la adopción de las medidas necesarias para responder en tiempo y forma el elevado número de recursos que generan.

**Aceptada.**

**Q22/764**

En relación con la asignación de horarios para la tercera evaluación como profesor de Sistemas Electrónicos del CIP Donapea IIP:

- Recomendar al Departamento que, con los efectos que deriven de ello, a efectos del cálculo correspondiente al autor de la queja previsto en el documento 'Plan de trabajo para compensar el desarrollo de horas lectivas por desarrollo del módulo FCT en ciclos de dos años/formación práctica en empresas, cursos y talleres. Curso académico 2021-2022. Instrucciones y modelo', se computen las 20 horas previstas como lectivas en el horario que le fue originariamente otorgado.

No aceptada.

**Q22/861**

En relación con la sanción impuesta a la autora de la queja tras la tramitación de un expediente disciplinario:

- Recomendar al Departamento que considere como una falta leve los hechos que se le imputan a la autora de la queja, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada.

**Q22/995**

En relación con el agravio que supone para la autora de la queja el disfrute de la licencia o permiso por motivo de nacimiento de su hijo, una vez superada la fase de oposición, durante el curso escolar que debe desarrollar la fase de prácticas del procedimiento selectivo de los cuerpos docentes:

- Recomendar al Departamento que realice las acciones oportunas para que aquellas personas que han prorrogado al curso siguiente, por razón de su maternidad u otras causas justificadas, la realización de la fase de prácticas de

un proceso selectivo sean nombradas funcionarias de carrera con efectos de la misma fecha que sus compañeros de promoción.

**Aceptada.**

**Q22/1073**

En relación con el agravio que supone para las mujeres el retraso del disfrute de la licencia o permiso por motivo de nacimiento de hijo, una vez superada la fase de oposición, durante el curso escolar en que deben desarrollar la fase de prácticas del procedimiento selectivo de los cuerpos docentes:

- Recomendar al Departamento que realice las acciones oportunas para que aquellas personas que han prorrogado al curso siguiente, por razón de su maternidad u otras causas justificadas, la realización de la fase de prácticas de un proceso selectivo sean nombradas funcionarias de carrera con efectos de la misma fecha que sus compañeros de promoción.

**Aceptada.**

**Q22/1173**

En relación con la situación laboral del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el archivo del expediente de averiguación de causas de incapacidad temporal instado por el interesado, ponderando nuevamente la documentación aportada por el interesado y aquella que este pueda presentar de forma complementaria.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

**Q21/1090**

En relación con la falta de contestación a una solicitud relativa a una reubicación de puesto laboral:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación, en el sentido que proceda, al escrito presentado por la autora de la queja.

**Aceptada.**

### **Q22/739**

En relación con la denegación de un permiso retribuido para ausentarse de su puesto de trabajo para recibir asistencia sanitaria ginecológica:

- Recomendar al Departamento que, con los efectos que de ello deriven, dado que la autora de la queja justificó su ausencia del puesto de trabajo mediante la aportación del correspondiente certificado médico, independientemente del carácter privado de la asistencia sanitaria recibida, considere dicha ausencia justificada de conformidad con el artículo 4.1 de la Orden Foral 154/2021, de 16 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por la que se aprueba el calendario laboral del año 2022 para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

**Aceptada.**

### **Q22/754**

En relación con la promoción interna del personal auxiliar administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que apruebe una nueva convocatoria para la formación/promoción en el puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo.

**Aceptada.**

### **Q22/1090**

En relación con la denegación de un permiso sin sueldo:

- Recomendar al Departamento que valore, adopte o promueva medidas tendentes a corregir la carencia de personal de enfermería a que se alude, determinante de la negativa a conceder el permiso solicitado por la autora de la queja, tanto en garantía del buen funcionamiento del servicio, como de los derechos que la normativa reconoce al personal que lo presta.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

### **Q22/210**



En relación con la obligatoriedad del personal de lavandería y almacén del Centro San José, de participar en una actividad con un residente:

- Sugerir que la participación de los autores de la queja en la actividad de taller y lavandería que se viene realizando con objeto de que un residente del Centro San José, que presenta alteraciones conductuales que eventualmente pueden traducirse en agresiones físicas o verbales, adquiera habilidades adaptativas y sociales básicas, sea voluntaria, debiendo además asegurarse que aquellos que deseen tomar parte en ella reciben previamente la formación necesaria tanto para atender directamente al residente, como para asegurar su integridad física y psíquica en caso de que el residente sufra un desajuste.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud**

---

**Q22/774**

En relación con la situación de desigualdad entre personal que ocupa los puestos de Telefonista y Oficial Telefonista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar a ambos departamentos, que, en línea con lo pactado en el Acuerdo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos y los sindicatos LAB, CCOO y UGT sobre la aplicación de lo previsto en el apartado primero del II acuerdo para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo de 9 de marzo de 2018, adopten medidas que permitan a la mayor brevedad posible el encuadramiento en el nivel C del personal telefonista actualmente encuadrado en el nivel D.

No aceptada.

**Q22/1016**

En relación con la falta de regulación de la carrera profesional de los técnicos sanitarios y técnicos en cuidados de enfermería:

- Sugerir a ambos Departamentos que, en sus ámbitos respectivos de competencia, impulsen las disposiciones necesarias para dotar a los Técnicos de Enfermería (“Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería”, “Técnicos Sanitarios” o similares denominaciones) de la carrera profesional solicitada.

No aceptada.

**Al Departamento de Cultura y Deporte y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q22/1112**

En relación con la revocación de una reducción de jornada inicialmente concedida:

- Recordar a ambos Departamentos su deber de observar los procedimientos legalmente establecidos para dejar sin efectos los actos administrativos favorables para el interesado, considerando que no han sido seguidos en este caso.
- Recomendar a ambos Departamentos que reconozcan a la autora de la queja la reducción de jornada solicitada, sin que su condición de personal contratado a tiempo parcial sea determinante de la negativa.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/ Noain (Elortzibar)**

---

**Q22/380**

En relación con el incumplimiento de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, en lo referente a la valoración de los puestos de trabajo y al ajuste de las remuneraciones económicas en función de la misma:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda lo antes posible a la aprobación del estudio de valoración de puestos de trabajo adscritos al cuerpo de policía municipal, conforme dispone el artículo 59 de la Ley Foral de las Policías de Navarra en orden a la asignación del complemento de puesto trabajo.

**Aceptada.**

**9.2.14. Funcionamiento de las entidades locales.**

**Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

**Q22/1066**

En relación con la falta de exposición de la modificación de la plantilla orgánica del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de cumplir con el trámite de exposición de la aprobación de la plantilla orgánica en los términos previstos en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra y, por remisión de ésta, en la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra.

**Aceptada.**

#### **9.2.15. Hacienda pública.**

##### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

###### **Q21/1182**

En relación con una liquidación del impuesto sobre el patrimonio:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el recargo al que se refiere la queja, dado que se aprecia que la declaración y el pago del tributo se realizaron de manera que cabe entenderse simultánea.

No aceptada.

###### **Q21/1236 y Q21/1239**

En relación con la falta de reducción del tipo impositivo de IVA al 4% en los productos alimentarios específicos para las personas celíacas:

- Sugerir al Departamento que realice gestiones con la Administración tributaria estatal tendentes a promover una modificación puntual en los tipos impositivos del IVA, a fin de que los alimentos destinados a personas celiacas sean gravados en menor grado (tipo del 4%, se expone en la queja), como una medida de ayuda a dicho colectivo, compensatoria del mayor gasto en que ha de incurrir por razón de la enfermedad.

**Aceptada.**

###### **Q22/79**

En relación con el trato dispensado por parte de personal de la Sección de Asistencia al Contribuyente al tramitar el impuesto de sucesiones:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas obligadas tributarias.

**Aceptada.**

**Q22/401**

En relación con la denegación del servicio de asistencia para la declaración del IRPF:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

**Q22/836**

En relación con el cobro de unas tasas a pesar de no haberse realizado una inspección a la industria láctea de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, dado que no acredita la prestación directa o indirecta de un servicio de inspección o control de la quesería de la interesada, no le exija el pago de unas tasas que, de acuerdo con la Ley 7/2021, están vinculada a la prestación efectiva del servicio de inspección o control.

No aceptada.

**Al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

**Q22/987 y Q22/1039**

En relación con el tratamiento fiscal de las subvenciones para el pago del arrendamiento de vivienda protegida:

- Sugerir a ambos Departamentos que, a fin de que puedan conocer y prever las consecuencias derivadas de ellos, en relación con el presente y futuros cambios de criterio sobre el tratamiento fiscal de las subvenciones para el pago del arrendamiento de las viviendas incluidas dentro del sistema público de alquiler, se adopten medidas tendentes a informar expresamente a los beneficiarios de dichas subvenciones de esos cambios.

No aceptada.

**Al Departamento de Economía y Hacienda y al Ayuntamiento de Lerín**

---

**Q21/1143**

En relación con una adjudicación errónea de la titularidad de un camino en una modificación catastral:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que tramiten con la debida celeridad el procedimiento de modificación gráfica significativa de las lindes y superficies de las parcelas y el camino a los que se refiere la queja, y que resuelvan lo que proceda, a la mayor brevedad posible.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Esteribar**

---

**Q22/379**

En relación con la falta de tramitación de la modificación catastral solicitada al considerar no acreditada su representación:

- Recordar al Ayuntamiento que, a fin de evitar la indefensión del ciudadano, debe resolver y tramitar las peticiones de los ciudadanos con plena observancia de los requisitos formales legalmente previstos.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que considera que no puede dar trámite a la petición de la autora de la queja por la existencia de diversos defectos, le conceda un plazo de 10 días hábiles para su subsanación, indicándole en caso de que fuera necesario el tipo de documentación que precisa aportar.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Goñi**

---

**Q22/402**

En relación con la falta de atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de facilitar a sus ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, respetando en su

actuación y relaciones los principios de servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos. Para ello, si lo considera necesario, puede solicitar la asistencia del Departamento de Cohesión Territorial.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Lekunberri**

---

**Q19/568**

En relación con una posible minoración cautelar de las tasas por abastecimiento de agua:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore específicamente y resuelva expresamente sobre la solicitud formulada por los interesados referente a la posible minoración cautelar de las tasas por abastecimiento de agua, entre tanto culmina el estudio de costes promovido, y que notifique a aquellos la decisión que corresponda.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos**

---

**Q22/778**

En relación con la denegación de una solicitud de modificación de una titularidad catastral en base a unos informes de la Sección de Comunales del Gobierno de Navarra:

- Sugerir al Ayuntamiento que traslade a la Sección de Comunales del Gobierno de Navarra la solicitud realizada por el autor de la queja a finales de febrero de 2022 y el informe pericial en que se apoya, a fin de que dicha Sección puede emitir el informe preceptivo previsto en el artículo 25.3 de la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la Riqueza Territorial y de los Catastros de Navarra.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Orbaizeta**

---

**Q22/311**

En relación con la excesiva facturación por el consumo doméstico de agua producido

en una vivienda, como consecuencia de una fuga cuya existencia era desconocida para el interesado:

- Sugerir al Ayuntamiento que reduzca el importe exigido al autor de la queja por el consumo registrado como consecuencia de la fuga producida en sus instalaciones.

No aceptada.

### **Al Ayuntamiento de Orkoien**

---

#### **Q21/1004**

En relación con los embargos que se practican en la cuenta bancaria del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar lo establecido en el artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y no realizar retenciones en nómina por encima de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional.
- Recomendar al Ayuntamiento que revise los embargos ejecutados en la cuenta bancaria del interesado y su adecuación a lo dispuesto en los artículos 122.3 de la Ley Foral General Tributaria, y 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a fin de preservar unos ingresos de subsistencia para el autor de la queja.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q22/48**

En relación con liquidación del impuesto de circulación de un vehículo que quedó en estado de siniestro total, como consecuencia de unas inundaciones:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica correspondiente al año 2022 al vehículo de la madre de la autora de la queja, al no ser a fecha 1 de enero de 2022 materialmente apto para circular, como consecuencia del estado de siniestro total en que quedó tras las inundaciones padecidas en Pamplona/Iruña en el mes de diciembre de 2021.

No aceptada.

#### **Q22/738**

En relación con liquidación del impuesto de circulación de un vehículo que quedó en estado de siniestro total, como consecuencia de unas inundaciones:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica correspondiente al año 2022 al vehículo de la autora de la queja, al no ser a fecha 1 de enero de 2022 materialmente apto para circular, como consecuencia del estado de siniestro total en que quedó tras las inundaciones padecidas en Pamplona/Iruña en el mes de diciembre de 2021.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Tafalla**

---

#### **Q22/82**

En relación con la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana por la transmisión de un bien inmueble:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite la información necesaria y asista a la autora de la queja en las cuestiones que plantea en relación con la sujeción de la transmisión de un bien inmueble al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.

No aceptada.

#### **A la Mancomunidad de Aguas del Moncayo**

---

#### **Q22/656**

En relación con el cobro de la revisión de un contador de agua:

- Sugerir a la Mancomunidad que, teniendo en cuenta los resultados dudosos obtenidos en las pruebas a las que se sometió el contador reemplazado, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 del Reglamento de servicio de aguas de la Mancomunidad de aguas del Moncayo, asuma ella los gastos derivados de las pruebas de verificación.

No aceptada.



### **9.2.16. Industria.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

##### **AO22/12**

En relación con los plazos de tramitación de los procedimientos que afectan al ejercicio de iniciativas de índole económica:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con otros órganos administrativos, contando con la participación de entidades representativas de intereses económicos, profesionales y sociales, y sin perjuicio de su conciliación con otros intereses valores e intereses dignos de protección, impulse y profundice en la adopción de medidas tendentes a la simplificación y agilización de los procedimientos administrativos que tengan por objeto la implantación o puesta en marcha de iniciativas económicas.

**Aceptada.**

### **9.2.17. Justicia.**

#### **Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos**

---

##### **Q22/855**

En relación con la situación de las parejas estables registradas en Navarra con fecha anterior a la puesta en marcha del Registro Único de Parejas Estables de Navarra:

- Recomendar al Departamento y a la Federación que, en el marco de colaboración existente entre ellos, a fin de posibilitar su conocimiento por la generalidad de la ciudadanía, adopten las medidas precisas para publicitar la regulación sobre las parejas estables introducidas en el Foro Nuevo y el impacto de ella sobre las parejas estables constituidas al amparo de la antigua normativa.
- Recomendar a la Federación que adopte las medidas necesarias para promover que sus integrantes comuniquen a las parejas constituidas inscritas en sus registros el cambio normativo y el impacto que éste puede tener sobre ellas, especialmente en lo relativo a la inscripción en el Registro Único de Parejas Estables de la Comunidad Foral de Navarra y al registro en documento

público de la voluntad de constitución como pareja estable.

**Aceptada.**

#### **9.2.18. Medio ambiente.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q22/272**

En relación con la falta de contestación a una instancia presentada por el autor de la queja, relativa a la necesidad de emitir un informe preceptivo y vinculante de medidas de protección contra incendios y evacuación en caso de siniestro de un albergue de Puente la Reina-Gares:

- Recomendar al Departamento que, salvo que aprecie un motivo legalmente tasado para no hacerlo y del cual debería dar debida noticia al interesado, dé trámite a la solicitud presentada por el autor de la queja.

**Aceptada.**

##### **AO 22/17**

En relación con la planificación antiincendios del monte San Cristóbal-Ezkaba:

- Recomendar al Departamento que, una vez aprobado el PSIS del Parque Comarcal de Ezkaba, impulse y adopte las medidas necesarias para agilizar la tramitación y aprobación del correspondiente plan antiincendios del monte San Cristóbal-Ezkaba, en coordinación con las administraciones u órganos administrativos competentes, con el fin de no retrasar más esta necesaria protección.

Pendiente de respuesta.

#### **Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

##### **Q22/112**

En relación con la falta de previsión de medidas contra el ruido que va a generar el tráfico procedente de la vía de circunvalación PA-30 hacia Mutilva/Mutiloa y al barrio de Lezkairu de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas preventivas necesarias

para asegurar que, en las viviendas a las que se refiere la queja, no se generan ruidos excesivos por el tránsito de vehículos a motor por el nuevo vial que dará acceso desde la PA-30 a Mutilva/Mutiloa (Mugartea) y al barrio de Lezkairu de Pamplona/Iruña, cuyas obras están actualmente ejecutándose.

No aceptada.

#### **Q22/756**

En relación con los altos niveles de contaminación acústica en los domicilios de los autores de la queja procedentes de la ronda este, a pesar de la reciente instalación de una barrera acústica:

- Recomendar al Departamento que, ante las evidencias que indiciariamente apuntan a que, a pesar de la instalación de una barrera de sonido, los vecinos de calle Monte Campamento de Mendillorri continúan sufriendo niveles de contaminación acústica superiores a los niveles máximos previstos en el Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas, encomiende la elaboración de un estudio al respecto a un tercero imparcial y, a la vista de los resultados que dicho estudio ofrezca, en su caso, adopte las medidas necesarias para solucionar el problema.

**Aceptada.**

#### **Q22/1163**

En relación con los ruidos que sufren los vecinos de Olagüe provocados por el excesivo y pesado tráfico que circula por la N-121:

- Sugerir al Departamento que, dado que el autor de la queja manifiesta que, tras la realización de unas obras, los niveles de contaminación acústica derivados del tráfico de la N-121A son lo suficientemente altos como para estar afectando a la salud física y psíquica de los habitantes de Olagüe, realice un estudio o sonometría actualizado tendente a verificar cuál es el nivel de contaminación que efectivamente estarían padeciendo las viviendas ubicadas en Olagüe, debiendo adoptar medidas para paliarlo en caso de que se compruebe que están por encima de lo normativamente declarado como admisible.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

**Q21/1167**

En relación con la falta de actuación ante la contaminación del acuífero de Marcilla:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la presencia de nitratos en la zona de Marcilla a la que se refiere la queja no supera los umbrales establecidos y es segura para la salud pública y el medio ambiente.

**Aceptada.**

**AO21/17**

En relación con la inclusión de la balsa de Zolina en el inventario de humedales de Navarra.

- Sugerir al Departamento que, de concurrir las condiciones y circunstancias referidas respecto a la balsa de Zolina/Eskoriz, adopte las medidas oportunas para proceder a su inclusión en el inventario de humedales de Navarra.

**Aceptada.**

**Q22/927**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre la corta de árboles en Lekunberri:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de información medioambiental. Asimismo, recomendar que se analicen las causas del error que ha provocado la respuesta tardía en este caso, adoptando, si fuera preciso, medidas que eviten que se reproduzca el mismo.

**Aceptada.**

**Q22/963**

En relación con la falta de contestación a una instancia sobre la corta y poda de vegetación en Lekunberri:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes de los ciudadanos.

**Aceptada.**

**Q22/1072**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de aprovechamiento de maderas y leñas de un monte privado no ordenado.

- Sugerir al Departamento que, pese a no apreciarse irregularidad en la tramitación del expediente por su parte, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde su presentación ante el Ayuntamiento, en virtud del principio de celeridad previsto en el artículo 71.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, atienda la solicitud del interesado lo antes posible.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Artajona**

---

**Q22/1052**

En relación con la existencia de gatos desatendidos en la localidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para la aplicación y desarrollo de lo establecido en la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de Protección de los Animales de Compañía, habiendo transcurrido el plazo legalmente previsto.
- Recomendar al Ayuntamiento que continúe colaborando con la asociación autora de la queja y, con independencia de que se produzca el desarrollo reglamentario, ejerza las competencias que le encomienda la Ley 19/2019, de 4 de abril, de Protección de los Animales de Compañía, en relación con los gatos que viven en libertad en Artajona, pudiendo solicitar, si lo desea, el asesoramiento de la Sección de Bienestar Animal del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

**Aceptada por el Departamento.**

Pendiente de respuesta por parte del Ayuntamiento.

## **Al Ayuntamiento de Abaigar**

---

### **Q22/891**

En relación con la inactividad del Ayuntamiento ante las molestias que ocasiona al autor de la queja unas colonias de verano que se celebran en la localidad al amparo de una licencia municipal y la posible infracción de la normativa en materia de protección de datos al figurar en un bando municipal la solicitud de acceso a información pública presentada por el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos, debiéndose de abstener de contener datos personales de personas físicas identificables en bandos municipales.
- Recordar al Ayuntamiento el deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por los ciudadanos al amparo de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua**

---

### **Q22/329**

En relación con las molestias que le ocasionan al autor de la queja los ruidos procedentes de las obras que se están ejecutando en el edificio vecino:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias que le ocasiona el ruido que generan unas obras de que se están realizando desde el año 2020 en el edificio colindante a su domicilio.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz**

---

### **Q21/1157**

En relación con las molestias que padecen en sus domicilios personas residentes en el casco antiguo de Aoiz/Agoitz:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore intensificar las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de los autores de la queja, vecinos del casco antiguo de la localidad, particularmente ante el ruido y las molestias asociadas a actividades de ocio nocturno.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Barillas**

---

#### **Q22/1253**

En relación con la falta de contestación a una solicitud para la implementación de un sistema de control y cuidado de las colonias felinas en la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Buñuel**

---

#### **Q22/763**

En relación con la falta de contestación a una instancia sobre ladridos de perros:

- Recordar al Ayuntamiento que tiene la obligación de resolver en tiempo y en forma las solicitudes presentadas por los ciudadanos, debiéndoles asimismo notificar la resolución adoptada.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de comprobar si, tal y como denuncia el autor de la queja en su instancia, existe una contaminación acústica superior a lo normativamente admitido, dado que no cuenta el Ayuntamiento con la tecnología necesaria para ello, encomiende la realización de dichas comprobaciones a un tercero que sí disponga de dicha tecnología.
- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que, a pesar de la visita de la Policía Local, el problema de los ladridos persiste, lleve a cabo las actuaciones tendentes a comprobar el número y situación de los animales denunciados, a fin de poder conminar a su propietario a la adopción de las medidas precisas para resolver

el problema de contaminación acústica denunciado.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Corella**

---

**Q22/866**

En relación con las molestias que un cuarto de cuadrilla genera en un vecindario:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.
- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que las molestias causadas por el cuarto de cuadrillas siguen existiendo, adopte las medidas precisas para acabar con ellas de manera definitiva.

Pendiente de respuesta.

#### **Al Ayuntamiento de Falces**

---

**Q22/977**

En relación con las molestias que padece la autora de la queja en su domicilio por el ruido que produce el hijo de sus vecinos al tocar un tambor profesional:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en colaboración con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior si fuera preciso, tome las medidas que sean necesarias para garantizar el derecho de la autora de la queja a no soportar ruidos excesivos en su domicilio.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Lezaun**

---

**Q22/1033**

En relación con el ruido generado por los cencerros utilizados por el ganado que pasta en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore y adopte medidas tendentes a minorar la afección por ruido soportada por el interesado y sus familiares en el propio



domicilio, contiguo a un terreno comunal en el que pasta un número significativo de piezas de ganado utilizando cencerros.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Lumbier**

---

##### **Q22/653**

En relación con la falta de contestación a unas instancias presentadas por el autor de la queja relativas a la retirada de un objeto de su propiedad ubicado en la vía pública:

- Recordar al Ayuntamiento deber legal de responder a las instancias en tiempo y forma que le presenten los ciudadanos.
- Recomendar al que, en relación con la retirada y tratamiento como residuo del pozo de propiedad del autor de la queja, no habiéndose dictado ningún acto administrativo que dé cobertura a dicha actuación, incoe de oficio el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Mendigorriá**

---

##### **Q22/207**

En relación con los procedimientos sancionadores iniciados por los ladridos de los perros de la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento a los artículos 25 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, considerando que, en este caso, el hecho imputado no se corresponde con el tipo infractor aplicado.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Murillo el Cuende**

---

##### **Q22/1057**

En relación con la construcción de una pista de pádel junto a la vivienda de la autora de la queja en Rada:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la pista de pádel cuya construcción se acaba de iniciar puede suponer una fuente de ruidos y molestias, adopte las medidas precisas para evitar que los derechos de los vecinos de la zona no se vean afectados.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Obanos**

---

##### **Q22/160**

En relación con el ruido que soporta en su domicilio, generado por los continuos ladridos de cinco perros que se encontrarían solos en una parcela aledaña:

- Recomendar al Ayuntamiento que proteja con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja y sus familiares, afectados por el ruido procedente de los perros de su vecino, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/958**

En relación con las molestias por la falta de poda de unos árboles:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe realizando las podas necesarias en el arbolado al que se refiere la queja, dado el gran porte que presenta y las afecciones de luces y vistas que tiene sobre la vivienda de la interesada.

**Aceptada.**

##### **Q21/1010**

En relación con los ruidos que ocasionan unas obras en el domicilio de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, cuando así lo solicite, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

**Aceptada.**

**Q21/1066**

En relación con las molestias que sufre la autora de la queja en su domicilio ocasionadas por el olor a cannabis procedente de un local colindante:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que la interesada no padezca gases olores en su domicilio, realizando si fuera necesario una comprobación actualizada de que el local aludido en la queja cumple las condiciones que sean aplicables para evitar tales molestias.

**Aceptada.**

**Q22/333**

En relación con la falta de contestación a una instancia concerniente a la concesión de una licencia de terraza en una plaza privada de uso público:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de los ciudadanos.
- Recomendar al Ayuntamiento que, con independencia de que haya un juicio sobre un asunto análogo pendiente de celebrar en el mes de octubre, resuelva y notifique lo que considere oportuno a la autora de la queja en relación a su instancia.

**Aceptada.**

**Q22/803**

En relación con las molestias de ruido que ocasionan a los vecinos las continuas manifestaciones que se suceden delante del Parlamento de Navarra:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice pruebas de sonometría en los domicilios de los vecinos que padecen los ruidos ocasionados por las manifestaciones que habitualmente se realizan delante del Parlamento de Navarra en el Paseo Sarasate, si así lo solicitan dichos vecinos. Y, en el caso de que dichos ruidos sean superiores a los niveles máximos establecidos en la normativa de aplicación, introduzca en los informes que remite a Delegación del Gobierno posibles limitaciones.

**Aceptada.**

**Q22/863**

En relación con los ruidos que generan los balones de baloncesto y su continuo golpeo en las canastas situadas en trasera del polideportivo de Ermitagaña:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos derivados de la actividad desarrollada en la trasera del polideportivo de Ermitagaña, especialmente en horario nocturno. Entre tales medidas, y en el citado horario, periódicamente o cuando surja alguna reclamación vecinal, podría ser oportuno que se desplacen al lugar agentes de la Policía Municipal, con el fin de comprobar lo excesivo del ruido generado y, en tal caso, de procurar la cesación y la conciliación de los derechos afectados.

**Aceptada.**

**Q22/897**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de revisión de la licencia de terraza de un local de hostelería:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder en tiempo y forma las peticiones de acceso a la información pública que formule la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, al amparo de lo previsto en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y en el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, facilite al interesado la información pública solicitada.
- Recomendar al Ayuntamiento que, constatado que la terraza objeto de controversia se extiende sobre la fachada del establecimiento adyacente sin el consentimiento de sus titulares, proceda a adoptar las medidas precisas para adaptar dicha terraza a lo previsto en el artículo 10 de la Ordenanza reguladora de la instalación de terrazas y otros elementos asociados a la hostelería y al comercio en la vía pública de Pamplona/Iruña.

No aceptada.

**Q22/967**

En relación con las molestias de ruido, polvo y peligro que supone para los vecinos, la utilización de un solar dotacional como escombrera y almacén, para diferentes obras que se realizan en las inmediaciones:

- Recomendar al Ayuntamiento que tome las medidas necesarias para minimizar las incomodidades y molestias que supone para los vecinos la utilización del solar al que se refiere la queja como almacén de escombros.
- Recomendar al Ayuntamiento que, para futuras obras que requieran la utilización de solares en la misma zona, se busquen otras ubicaciones, a fin de que el impacto de las molestias no se concentre en los mismos vecinos y vecinas.

**Aceptada.**

**Q22/1015**

En relación con las molestias que una zona de esparcimiento canino está causando al autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la zona de esparcimiento canino ubicada en la calle Santa Vicente María del barrio de San Jorge está causando molestias al autor de la queja, adopte las medidas precisas para comprobar si el nivel de ruidos generado en dicha zona supera los límites legalmente declarados como admisibles y, en caso de hacerlo, adopte las medidas precisas para defender los derechos de los vecinos afectados.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares**

---

**Q22/982**

En relación con los problemas que tiene la autora de la queja para llegar a su vivienda ante el estacionamiento de vehículos en el camino de acceso a su propiedad, así como por el excesivo ruido ocasionado por su vecino:

- Recomendar al Ayuntamiento que tome las medidas oportunas para que el

camino al que se refiere la queja se encuentre libre de obstáculos, con el fin de garantizar no solo el acceso a la propiedad de la autora de la queja sino también su utilización conforme a su destino.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en colaboración con el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior si fuera preciso, tome las medidas que sean necesarias para garantizar el derecho de los autores de la queja a no soportar ruidos excesivos en su domicilio.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Tudela**

---

#### **Q22/171**

En relación con una serie de actividades desarrolladas por el Ayuntamiento sobre determinados árboles de la ciudad:

- Recordar al Ayuntamiento su obligación de resolver expresamente y notificar en los plazos legalmente previstos para ello.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para que las actividades de sensibilización medioambiental por el día del árbol se adecuen a lo previsto en la Ordenanza Municipal sobre promoción de conductas cívicas y protección de los espacios públicos de Tudela.

**Aceptada.**

#### **Q22/340 y AO22/5**

En relación con la contaminación acústica en determinadas calles del casco antiguo y la falta de respuesta a una serie de instancias presentadas por los vecinos de dicha zona:

- Recordar al Ayuntamiento su obligación legal de resolver y notificar en los plazos legalmente previstos para ello.
- Recomendar al Ayuntamiento que, bien sea en el marco del ordenamiento jurídico actual o del que pudiera existir tras la aprobación y entrada en vigor de la nueva Ordenanza municipal de protección del medio ambiente urbano contra la emisión de ruidos y vibraciones, adopte las medidas pertinentes para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales de los vecinos y

vecinas del casco antiguo de Tudela, estudiando, en particular, las medidas solicitadas por los vecinos afectados.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

##### **Q22/901**

En relación con las molestias que le ocasiona el ruido producido por el aparato de aire acondicionado de un vecino:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de comprobar los niveles de ruidos que efectivamente ocasionan los aparatos climatizadores del vecino de la autora de la queja, con carácter previo a la decisión sobre su legalización, adopte las medidas necesarias para que se efectúe una sonometría.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierri**

---

##### **Q22/889**

En relación con la celebración de un festival, sin haberlo consultado previamente con los vecinos:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de cara al futuro, antes de autorizar la celebración en Casetas de Ciriza de un evento que puede acarrear un volumen elevado de residuos, ruidos y trasiego de personas, informe a sus vecinos y vecinas, a fin de que puedan alegar cuanto pudiera ser de su interés al respecto.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia**

---

##### **Q22/1049**

En relación con el ruido procedente de una terraza de un bar situado en las

inmediaciones del domicilio de la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los ciudadanos.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido ocasionado por la terraza del establecimiento hostelero ubicado en las inmediaciones de su hogar.
- Recomendar al Ayuntamiento estudiar el nivel de contaminación acústica efectivamente ocasionada por la terraza del establecimiento objeto de la queja y, en caso de ser superiores a lo legal y razonablemente tolerable, adopte las medidas que sean precisas para proteger los derechos de los ciudadanos afectados por dicha contaminación.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ultzama y al Concejo de Gerendiain**

---

**Q22/924**

En relación con la autorización de una terraza a un establecimiento cercano al domicilio de los autores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Concejo que adopten las medidas necesarias para adecuar la delegación de competencias existente del primero a favor del segundo a los requisitos de validez y eficacia previstos en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra y en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Recomendar al Ayuntamiento y al Concejo que adopten las medidas necesarias para asegurarse de que la instalación de la terraza se realiza y mantiene dentro de los términos en los que fue autorizada, así como de que no cause molestias a los vecinos que excedan de lo razonable y legalmente exigible.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Villafranca y a la Mancomunidad de la Gestión de Residuos Sólidos de la Ribera Alta**

---

**Q21/1212**



En relación con la ubicación de unos contenedores en una calle de Villafranca:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de garantizar el derecho de los ciudadanos a no soportar en su ámbito domiciliario ruidos provenientes del servicio de recogida de residuos urbanos que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable
- Sugerir al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que analicen y adopten medidas tendentes a minimizar el ruido denunciado, que pudieran ser:
  - La reubicación o supresión de los contenedores situados en las inmediaciones de la vivienda del autor de la queja que este propone.
  - La rotación en cuanto a la ubicación concreta de los contenedores durante periodos de tiempo determinado.
  - La variación en cuanto a los horarios de paso por unas y otras zonas donde se presta el servicio.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Torres de Elorz**

---

##### **Q22/58**

En relación con las molestias que ocasiona la existencia de un parque y un frontón en las inmediaciones del domicilio de la interesada:

- Recomendar al Concejo que adopte medidas que garanticen que los derechos constitucionales de la autora de la queja no se vean afectados por molestias provenientes del parque y frontón de titularidad concejil, situados en las proximidades de su domicilio.

No aceptada.

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

##### **Q21/953**

En relación con las molestias que generan los autobuses urbanos eléctricos al no utilizar los puntos de recarga habilitados:

- Recomendar a la Mancomunidad que proteja con eficacia los derechos del autor de la queja, afectado por el ruido que generan en su domicilio los

autobuses del transporte urbano comarcal, y que analice la propuesta concreta que realiza para minimizar el ruido denunciado.

**Aceptada.**

#### **Q22/925**

En relación con la falta de contenedores de plástico en el Polígono Industrial Morea Sur de Beriáin:

- Sugerir a la Mancomunidad que, ante las circunstancias singulares del polígono industrial de Morea Sur de Beriain y dada la popularidad de la balsa de Morea, estudie la posibilidad de instalar un contenedor para residuos plásticos en dicho polígono, especialmente en la zona colindante entre el mismo y dicha balsa.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Montejurra**

---

#### **Q22/397**

En relación con el ruido que soporta la autora de la queja en su domicilio generado por el servicio de recogida de residuos en horario nocturno:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos que residen en zonas residenciales afectados por el ruido que genera la prestación de madrugada del servicio de recogida de residuos, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.
- Sugerir a la Mancomunidad que, en la medida en que sea posible, dado el carácter flexible de los horarios de funcionamiento del servicio de recogida de residuos, adopte las medidas necesarias para asegurar que la recogida de residuos en zonas residenciales no se efectúe de madrugada; y, cuando esto no sea posible, a fin de garantizar una distribución más equitativa de las cargas inherentes a vivir en sociedad, adopte las medidas necesarias para garantizar cierta rotación en cuanto a los horarios de prestación del servicio por unas y otras zonas.

**Aceptada.**

## **A la Mancomunidad de la Ribera**

---

### **Q22/422**

En relación con las molestias que generan al autor de la queja unos contenedores de basura que están ubicados en las inmediaciones de su hogar:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por los efluvios y demás perjuicios que acarrea la ubicación de contenedores de residuos en las inmediaciones de sus viviendas, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.
- Sugerir a la Mancomunidad que, en la medida en que sea posible, adopte las medidas necesarias para asegurar que la ubicación de los contenedores deje de ser una fuente de conflicto vecinal, tomando para ello especialmente en cuenta el deber de asegurar una distribución equitativa de las cargas inherentes a vivir en sociedad.

**Aceptada.**

### **9.2.19. Obras Públicas.**

## **Al Ayuntamiento de Baztan**

---

### **Q22/1083**

En relación con un procedimiento de expropiación iniciado en 2009 y, a raíz del cual, a pesar de haber sido ya ocupada la finca del autor de la queja y construida una plaza pública en ella, todavía no se habría abonado justiprecio alguno:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder las instancias presentadas por la ciudadanía en tiempo y forma.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de tramitar los procedimientos de expropiación forzosa de conformidad con lo previsto en la Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre expropiación forzosa.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que desde hace más de diez años está pendiente de fijación y pago el justiprecio, adopte las medidas precisas para fijar y pagar dicho justiprecio al interesado con los consiguientes intereses de demora lo antes posible.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra**

---

**Q21/1219**

En relación con el hundimiento del terreno del jardín de acceso a la vivienda de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice o promueva un estudio técnico actualizado sobre el estado real de ladera donde se asienta la urbanización Las Lomas, procediendo, en función de ello, si fuera preciso, a realizar las obras aconsejadas por los técnicos especialistas.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Olite/Erriberri**

---

**Q20/816**

En relación con la posible ocupación por el ayuntamiento, a raíz de unas obras de urbanización, de una pequeña parte de la parcela del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que indemnice al interesado por la porción de su parcela ocupada por las obras de urbanización a que se alude, en función del precio de adquisición de dicha parcela, y que le restituya las cantidades cobradas por exceso en la contribución territorial.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Sunbilla**

---

**Q22/227**

En relación con la falta de arreglo del camino de acceso a la vivienda del autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que, bien sea por sí mismo o con la participación tanto de otras Administraciones como del propio autor de la queja, ejecute las obras precisas para garantizar que el camino que da acceso a la vivienda de aquél sea seguro.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Lodosa y a la Mancomunidad de Montejurra**

---

### **Q22/795**

En relación con la falta de actuación ante las grietas interiores y exteriores de varias viviendas situadas en una calle de Lodosa:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que, a fin de poder implementar las medidas correspondientes para solucionar el problema creciente de grietas en las viviendas sitas en la calle La Florida de Lodosa, realicen un estudio detallado de sus causas, y den traslado del mismo a los vecinos de la calle La Florida de Lodosa.

No aceptada.

### **9.2.20. Protección de datos personales.**

## **Al Departamento de Salud**

---

### **Q22/931**

En relación con la falta de intimidad en los espacios de admisión de los centros de salud:

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que es conocedor de que, en ocasiones, bien sea por el tamaño del área de admisión, o por su ubicación, no se puede garantizar un mínimo de privacidad al ciudadano en el momento de admisión a un centro de salud, intensifique la adopción de las medidas precisas para corregir esta situación en los centros ya construidos.

**Aceptada.**

### **Q22/936**

En relación con unos comentarios realizados por un trabajador público en una red social sobre una ciudadana que presentó unas reclamaciones en el centro de salud:

- Recomendar al Departamento que vele por que sus empleados guarden sigilo respecto a la información personal a la que han tenido acceso en el ejercicio de sus funciones, no debiendo directa o indirectamente divulgarla en las redes sociales o foros públicos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Cascante**

---

### **Q22/1243**

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a la captación de unas imágenes por una cámara fija que no está señalizada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

### **Q22/695**

En relación con el requerimiento realizado al autor de la queja de retirada de unas cámaras colocadas en las ventanas de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber de resolver en tiempo y forma los recursos de reposición que presenten los interesados.
- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que carece de competencias para ello y se basan en una fundamentación fáctica errónea, deje sin efecto los requerimientos previstos en los Decretos 1229/2020 y 1003/2022, así como el apercibimiento de multa previsto en el último de ellos.
- Sugerir al Ayuntamiento que, de conformidad con lo indicado por la Agencia Española de Protección de Datos, en caso de constatar que el autor de la queja no ha adaptado la instalación de las cámaras a lo previsto en la normativa en materia de protección de datos, o que ha incurrido en otras infracciones de la misma, presente la correspondiente reclamación ante dicha Agencia, a fin de que sea ésta la que, tras la tramitación del correspondiente expediente con las garantías constitucionales y legalmente previstas para el interesado, pueda decidir si existe o no la infracción y, en consecuencia, lugar a la sanción.

No aceptada.

### **9.2.21. Sanidad.**

## **Al Departamento de Salud**

---

**Q21/990**

En relación con la atención sanitaria prestada en la Clínica Universidad de Navarra, a la que se le derivó en su condición de centro sanitario concertado:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la denuncia que la autora de la queja formuló ante la Administración sanitaria por la asistencia sanitaria prestada a su hermano en la Clínica Universidad de Navarra, a la que fue derivado y en la que falleció, resuelva expresa y motivadamente, notificando la respuesta y exponiendo las razones de fondo que justifiquen su criterio.

**Aceptada.**

**Q21/1111**

En relación con la demora en otorgar una cita en la especialidad de Raquis:

- Recomendar al Departamento que cite a la interesada con celeridad para ser atendida por la Unidad de Raquis, al haber transcurrido casi ocho meses desde fuera derivada a dicha unidad por el Servicio de Traumatología.

**Aceptada.**

**Q21/1147**

En relación con una solicitud de cambio de médico:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente la solicitud de cambio de médico formulada por la autora de la queja, notificándole la respuesta correspondiente.

**Aceptada.**

**Q21/1179**

En relación con el trato dispensado al interesado por las personas que le atendieron en el Centro de Salud de Orkoien y en la Unidad del Dolor:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.
- Recordar al Departamento el derecho de las personas interesadas a identificar al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya

responsabilidad se tramiten los procedimientos.

**Aceptada.**

**Q22/19**

En relación con la asistencia sanitaria prestada y la falta de información a la paciente y su familia:

- Sugerir al Departamento en relación con el proceso asistencial al que se refiere la queja, que en todo lo posible, se refuerce la información facilitada a la paciente y su familia, explicándoles las alternativas de tratamiento posibles, con sus ventajas e inconvenientes o riesgos, y favoreciendo la participación y la toma de decisiones de manera activa e informada.

**Aceptada.**

**Q22/33**

En relación con la demora en otorgar una cita a la autora de la queja para la realización de un bloqueo:

- Sugerir al Departamento que agilice la realización del bloqueo que tiene pendiente la interesada, atendiendo a la situación en que se encuentra.

**Aceptada.**

**Q22/158**

En relación con la falta de atención médica especializada ante un grave problema de tos crónica:

- Sugerir al Departamento que continúe prestando a la interesada la atención sanitaria precisa para paliar el problema de tos crónica que presenta, manteniéndole informada y ofreciéndole las alternativas terapéuticas que, en su caso, puedan existir.

**Aceptada.**

**Q22/251**

En relación con la denegación de una solicitud de cambio de médico:

- Recomendar al Departamento que, sin apreciarse a priori causa impeditiva, de



conformidad con lo previsto en el Decreto Foral 244/1994, de 28 de noviembre, por el que se regula el derecho de libre elección de médico general y médico pediatra en atención primaria, se dé la tramitación que corresponde a la solicitud de cambio de médico general presentada por la interesada.

No aceptada.

**Q22/704**

En relación con la demora en contestar una instancia mediante la cual se solicitaba la tarjeta sanitaria:

- Recordar al Departamento el deber de resolver en tiempo y forma las solicitudes que le presenten.
- Recomendar al Departamento que, dado que ha transcurrido el plazo máximo legalmente previsto para ello, con independencia de cuál sea su resultado, dicte y notifique resolución expresa en relación con la instancia presentada por la autora de la queja mediante la cual solicitaba la tarjeta sanitaria navarra.

No aceptada.

**Q22/797**

En relación con la demora en dispensar al autor de la queja la atención médica que precisa:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta el lapso de tiempo transcurrido y las circunstancias del paciente, y sin perjudicar a otros pacientes que puedan estar en una situación similar, adopte las medidas precisas para que el interesado reciba el tratamiento preciso para su dolencia en el plazo más breve posible.
- Recomendar al Departamento que, dado que reconoce que, con carácter general, existe una demora en el acceso a las consultas quirúrgicas de patología de Raquis por una serie de causas ya identificadas, adopte las medidas precisas para acabar con dicha demora.

**Aceptada.**

**Q22/900**

En relación con la atención médica dispensada a la madre de la autora de la queja tras sufrir un ictus:

- Recomendar al Departamento que, a fin de evitar que se le pueda volver a suministrar a un paciente un suero o medicamento caducado, adopte las medidas precisas, bien sea adoptando unas nuevas o mejorando las ya existentes.

**Aceptada.**

**Q22/911**

En relación con la prescripción al autor de la queja un medicamento que, según apuntan algunos estudios, podría ralentizar el desarrollo de principal una enfermedad hereditaria que padece.

- Sugerir al Departamento que, tomando en consideración su contexto clínico, evalúe si resulta idónea la prescripción del medicamento solicitado al autor de la queja y, en caso de concluir que no resulta idóneo, le informe razonadamente de por qué se ha llegado a dicha conclusión, así como de las alternativas de tratamiento posibles.

No aceptada.

**Q22/953**

En relación con la situación médica de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, por parte de los profesionales sanitarios que corresponda, se evalúe nuevamente el caso objeto de queja y se determinen las alternativas de tratamiento posibles ante el problema de salud que padece la interesada y tendentes a resolver o mitigar el dolor que está soportando.

No aceptada.

**Q22/979**

En relación con la demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgar cita a la autora de la queja para la realización de una manometría:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar los plazos máximos de espera previstos tanto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de

espera en atención especializada, como en el reglamento que la desarrolla, el Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril.

- Sugerir al Departamento que, de conformidad con lo afirmado en su informe, dado que la realización de la manometría parece que, en opinión del personal facultativo, sigue siendo necesaria, priorice la realización de dicha prueba complementaria a la autora de la queja.

**Aceptada.**

**Q22/1125**

En relación con la solicitud del autor de la queja de acceder a un centro de desintoxicación:

- Sugerir al Departamento que, previa valoración o consulta del caso con las entidades que gestionan centros de desintoxicación para personas drogodependientes, se reconsidere la posibilidad de atender la solicitud del interesado de ingreso en un centro, estimando que la falta de adherencia o fracaso de un tratamiento previo ambulatorio no puede ser, en principio, causa determinante de la negativa.

**Aceptada.**

**Q22/1153**

En relación con la medicación prescrita a la autora de la queja y la falta de seguimiento médico:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta la naturaleza de la patología diagnosticada y del tratamiento prescrito, adopte las medidas precisas para que se realice un seguimiento periódico de la interesada por parte del personal del Centro de Salud Mental de Ermitagaña.

**Aceptada.**

**Q22/1155**

En relación con la imposibilidad que padeció el autor de la queja para obtener una cita con el pediatra de su hijo, en Tudela:

- Sugerir al Departamento que, en referencia al problema existente a la hora de

conseguir una “cita día” y a sus posibles causas, ahonde en la adopción de las medidas precisas para procurar solucionarlo; y, en todo caso, si el Departamento considera como alternativa válida la atención por personal de enfermería en casos como el que ha sido objeto de queja, que se informe de esta vía a los pacientes, para que puedan optar a la misma.

**Aceptada.**

**Q22/1169**

En relación con la atención dispensada en el Hospital San Juan de Dios:

- Sugerir al Departamento que, en relación con la reclamación formulada por la autora de la queja, por la asistencia sanitaria prestada a su padre en el Hospital San Juan de Dios, haga uso de su potestad inspectora y, tras analizar lo acontecido, resuelva expresa y motivadamente, notificando la respuesta a la interesada y exponiendo las razones de fondo que justifiquen su criterio, con independencia del sentido de este.

No aceptada.

**Q22/1185**

En relación con el funcionamiento del servicio de salud mental en el área de Tudela:

- Recomendar al Departamento que, existiendo un problema en el funcionamiento del servicio de salud mental del área de Tudela, ahonde en la adopción de las medidas precisas para solucionarlo.

**Aceptada.**

**Q22/1223**

En relación con el trato recibido en las consultas habidas con una traumatóloga-cirujana de la Clínica Ubarmin:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para mejorar la publicidad de la posibilidad de solicitar un cambio de especialista y de 2ª opinión médica cuando se esté disconforme con la atención recibida.

No aceptada.

**Q22/1241**

En relación con la atención dispensada en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta la naturaleza de la patología diagnosticada y del tratamiento prescrito, adopte las medidas precisas para que se realice un seguimiento periódico de la interesada por parte del personal de su Centro de Salud Mental de referencia.

**Aceptada.**

**AO22/16**

En relación con la información que ofrece el Departamento a los pacientes que se encuentran en las listas de espera:

- Recomendar al Departamento que evalúe y adopte medidas que permitan cumplir con los tiempos máximos de atención que la ley reconoce a los usuarios del sistema sanitario (Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, y normativa reglamentaria de desarrollo).
- Recordar al Departamento el deber de observar lo previsto por el artículo 4.2 de dicha ley foral, de forma que, si se prevé que el paciente no va a poder ser asistido dentro de los plazos correspondientes, se le informe de tal extremo y se le oferten otros centros del Sistema Sanitario Público de Navarra o, en su defecto, y de manera subsidiaria, otros centros concertados con el Sistema Sanitario Público, al objeto de cumplir con los tiempos máximos de respuesta.
- Recomendar al Departamento que profundice en la adopción de medidas de información a los ciudadanos sobre las previsiones de demora en la atención concreta que precisen y sobre la situación de los interesados en la correspondiente lista de espera, incluyendo, su posición en la lista u orden de prelación.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud y al Departamento de Derechos Sociales**

---

**Q21/1126**

En relación con la situación médica del autor de la queja y el grado de discapacidad que le ha sido reconocido:

- Sugerir al Departamento de Salud que continúe prestando al interesado la

atención sanitaria precisa y, en particular, la rehabilitación y tratamiento del dolor que reclama, o, en defecto de esta última, se le informe y ofrezcan otras alternativas terapéuticas.

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que realice una segunda valoración del grado de discapacidad reconocido al autor de la queja.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q22/969**

En relación con las insuficientes medidas adoptadas por el Ayuntamiento ante una plaga de ratas y palomas existente en la zona de Argaray:

- Sugerir al Ayuntamiento que, siempre y cuando con ello no cause un perjuicio a un tercero, proceda a la instalación de la jaula en la ubicación ya identificada como idónea en el plazo más breve posible, a fin de solucionar el problema existente en la zona de Argaray ante la presencia excesiva de palomas.

**Aceptada.**

### **9.2.22. Seguridad ciudadana.**

### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

#### **Q22/10**

En relación con un registro llevado a cabo por Policía Foral.

- Recordar al Departamento con carácter general, el deber legal de la Policía Foral de Navarra de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el artículo 3 h) de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

**Aceptada.**

#### **Q22/361**

En relación con la inexistencia de un protocolo de atención en la Policía Foral de Navarra para personas que padecen de trastornos psíquicos:

- Recomendar al Departamento, que, a la mayor brevedad, establezca un protocolo o guía de intervención policial para los casos en que se vean afectadas personas con trastornos psíquicos.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **Q21/1158**

En relación con el seguimiento que se viene realizando sobre la evolución del estado de salud del interesado, que se encuentra recluido en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Departamento que agilice en todo lo posible la asistencia sanitaria al interesado, con el fin de lograr que remitan las dificultades respiratorias que presenta, que le obligan a respirar únicamente por la boca, así como que, si no lo ha hecho ya, le facilite el resultado de las pruebas a las que se refiere la queja.

**Aceptada.**

##### **AO21/18**

En relación con la atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que adopte todas las medidas precisas para garantizar los derechos de las personas internas en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña como usuarias de los servicios de salud, la accesibilidad de este colectivo a los recursos sanitarios, la calidad de las prestaciones sanitarias penitenciarias y la equidad en el acceso.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Buñuel**

---

##### **Q22/360**

En relación con la instalación de un corral de vacas para los festejos taurinos de las fiestas de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente todas las cuestiones que planteen los ciudadanos, incluidas las presentadas por los

autores de la queja.

- Recomendar al Ayuntamiento que respete la Compilación de Derecho Civil Foral en relación con el derecho de luces y vistas de las viviendas.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos de los vecinos, afectados por los olores, suciedad, y demás perjuicios que acarrea tener en las inmediaciones de sus viviendas un corral portátil para alojar las reses durante los festejos taurinos, adoptando para ello todas las medidas que pudieran ser necesarias

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q21/1207**

En relación con la actuación de unos agentes de la policía municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de la Policía Municipal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el artículo 3 h) de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, y de que sus agentes se identifiquen como integrantes de la Policía Municipal en aquellas situaciones en que su actuación limite el ejercicio de los derechos y libertades de la ciudadanía reconocidos por las leyes, establecido en el artículo 3 k) la referida ley foral de policías de Navarra.

**Aceptada.**

#### **Q22/1128**

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por orinar en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si el interesado, tal y como afirma en su escrito de queja, no estaba empadronado en Pamplona/Iruña en el momento en que tuvieron lugar los hechos denunciados y se cursaron tales notificaciones, y, en caso de comprobar que no lo estaba, deje sin efecto la sanción impuesta, procediendo a la devolución del importe embargado.



**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

**AO22/9**

En relación con la interrupción de la prestación del servicio de policía local.

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas tendentes a garantizar en todo momento el funcionamiento normal del servicio de policía local en el municipio, en pro de la seguridad de los vecinos y vecinas, analizando en profundidad las causas de las interrupciones de patrullajes registradas.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra y al Ayuntamiento de Huarte/Uharte**

---

**Q22/835**

En relación con una denuncia presentada por la autora de la queja a raíz de unos hechos acaecidos en Estella-Lizarra, pero denunciados en Huarte/Uharte:

- Recomendar a ambos Ayuntamientos que estudien la posibilidad de establecer mecanismos de colaboración entre sus Policías Municipales que permitan la comunicación de las denuncias entre ambas Policías de una manera que permita tener constancia de que efectivamente han sido recibidas y así evitar que puedan acabar en la bandeja de correos no deseados, con el riesgo consiguiente de que, transcurrido el tiempo, resulte imposible esclarecer los hechos denunciados.

**Aceptada.**

#### **9.2.23. Seguridad social.**

##### **Al Ayuntamiento de Cortes**

---

**Q20/356**

En relación con los sucesivos embargos que se practican en la cuenta corriente del interesado, a fin de saldar una deuda que mantiene con el Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento la inembargabilidad de las pensiones en lo que no supere el importe del Salario Mínimo Interprofesional; y recomendarle que

adopte medidas para que se dejen de practicar embargos sobre la cuenta del interesado, en la medida en que las cuantías afectadas se correspondan con el importe de la pensión, y sin necesidad de que el deudor tenga que reiterar sucesivos trámites probatorios de la percepción de tal prestación.

No aceptada.

#### **9.2.24. Servicios públicos.**

##### **Al Ayuntamiento de Barillas**

---

###### **Q22/926**

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de eliminación de la vegetación silvestre en los linderos de las parcelas colindantes a la de los autores de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por los interesados.
- Recomendar al Ayuntamiento que, teniendo en cuenta su carácter rústico, determine si las vegetaciones existentes en las lindes de las fincas colindantes con la finca de los autores de la queja pueden representar un riesgo de incendio (así lo alega el interesado) o si suponen o no una infracción del deber de conservación previsto en el artículo 85 del Decreto Foral Legislativo 1/2017, y, en su caso, que curse el correspondiente requerimiento a los propietarios.

No aceptada.

##### **Al Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz**

---

###### **Q22/1126**

En relación con la prestación del servicio de jardinería en una calle de Olcoz:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore incrementar el servicio de jardinería en la calle San Babil, de modo que el servicio se reciba suficientemente, en términos similares o sustancialmente equivalentes al de otros lugares del núcleo de Olcoz.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Mués**

---

### **Q22/958**

En relación con la falta de limpieza de la vía pública:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de prestar el servicio de limpieza viaria, y recomendar que adopte las medidas necesarias que garanticen la limpieza del frontón de la localidad, con la periodicidad que se considere adecuada, bien mediante los medios personales del ayuntamiento, bien mediante la prestación personal de todos los vecinos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

### **Q21/1021**

En relación con la falta de contestación a las instancias presentadas por el autor de la queja relativas a la situación del barrio de la Magdalena:

- Recomendar al Ayuntamiento que dé contestación expresa a las instancias presentadas por el autor de la queja, relativas a las deficiencias apreciadas en el barrio de la Magdalena, notificando la contestación a dicha persona, analizando las cuestiones que susciten tales instancias y adoptando, si proceden, las medidas correctoras correspondientes sobre dichas deficiencias.

Pendiente de respuesta.

## **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia**

---

### **Q22/694**

En relación con el servicio de alumbrado público:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas en relación con el servicio de alumbrado público en Ardoi, garantizando una iluminación suficiente.

**Aceptada.**

### **Q22/882**

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas al estado de

abandono de un jardín situado en la solera del bloque en el que reside el autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente sobre las solicitudes y peticiones que le formulen.
- Recomendar al Ayuntamiento que, con la periodicidad que sea precisa, se actúe en el mantenimiento del parterre o jardín aludido, a fin de que el mismo se encuentre en adecuadas condiciones de conservación y limpieza, procurando la mayor integración o similitud a este respecto con el parque adyacente.

**Aceptada.**

### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

#### **Q22/222**

En relación con la denegación de la bonificación en la tarifa del agua y residuos:

- Recomendar a la Mancomunidad que conceda a la autora de la queja la cuota especial para usuarios del servicio en situación de vulnerabilidad económica, al no haber seguido el acto de revisión los cauces previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, y por entender que su situación económica es similar a la de años anteriores, en los que sí ha resultado beneficiaria.
- Sugerir a la Mancomunidad una ampliación de los beneficiarios de la cuota especial para usuarios del servicio en situación de vulnerabilidad económica, al menos considerando a aquellos pensionistas de la Seguridad Social con complemento a mínimos

No aceptada.

### **A la Mancomunidad de Mairaga**

---

#### **Q22/827**

En relación con la fuga y posterior corte de suministro de agua de su vivienda sita en San Martín de Unx:

- Sugerir a la Mancomunidad que, por sí misma o con la participación del Ayuntamiento de San Martín de Unx, o del interesado en un porcentaje nunca

superior al 50 por 100 del coste, adopte las medidas precisas para reparar la fuga y reponer así el suministro de agua a la vivienda del interesado en el plazo más breve posible.

No aceptada.

#### **9.2.25. Trabajo.**

#### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

##### ***Q21/1220***

En relación con la devolución de una subvención para la contratación de personas desempleadas de larga duración mayores de cuarenta y cinco años:

- Recomendar al Departamento que tramite el correo electrónico remitido por el autor de la queja el 25 de mayo de 2021, como un recurso de alzada frente a la Resolución 1323E/2021, de 27 de abril, de la Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, por la que se ordenó el reintegro parcial de la subvención, objeto de queja.
- Sugerir al Departamento que, para el cálculo del reintegro parcial de la subvención reconocida a la empresa del autor de la queja, se tengan en cuenta los tres días del mes de octubre de 2020 y los dieciocho días del mes de marzo de 2021 durante los que estuvo contratado el trabajador por el que se reconoció la mencionada subvención.

No aceptada.

##### ***Q22/776***

En relación con la denegación de una solicitud de subvención para la promoción del empleo autónomo:

- Recomendar al Departamento que conceda a la autora de la queja la subvención para la promoción del empleo autónomo solicitada, por cumplir materialmente con el requisito de ser una persona desempleada, establecido legalmente para poder acceder a dicha subvención.

No aceptada.

## **9.2.26. Tráfico y seguridad vial.**

### **Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain**

---

#### **Q22/735**

En relación con el requerimiento de pago y subsiguiente embargo del importe de una multa al titular de un vehículo por la infracción cometida por un tercero que conducía el vehículo en el momento de la comisión de la infracción:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que la autora de la queja no ha cometido una infracción autónoma, pues los datos sobre la identidad del infractor ya constan en el escrito de denuncia, ni es legalmente responsable a título subsidiario de la infracción cometida por el infractor, deje sin efecto el embargo practicado y, en caso de haberse ya ejecutado el cobro, reintegre a la autora de la queja el importe íntegro cobrado.

No aceptada.

### **Al Ayuntamiento de Berriozar**

---

#### **Q21/303**

En relación con los problemas de aparcamiento en las inmediaciones de la vivienda del autor de la queja, situada en el Pueblo Viejo de Berriozar:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie si es posible habilitar otra plaza de estacionamiento en las inmediaciones de la ubicación descartada.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Dicastillo**

---

#### **Q22/1019**

En relación con los problemas de estacionamiento que padece la autora de la queja, teniendo bloqueado el acceso a la calle y a su cochera:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver en tiempo y forma las instancias presentadas por la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que la interesada no puede disfrutar efectivamente del garaje ubicado en su vivienda por estar las entradas al mismo

habitualmente bloqueadas por vehículos estacionados en las mismas, adopte las medidas tendentes para asegurar que en al menos una de dichas entradas no se pueda estacionar vehículos que impidan acceder o salir del garaje.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **AO22/3**

En relación con el criterio seguido por el Ayuntamiento en los casos de denuncias de tráfico en que, por parte de los agentes, no se detiene el vehículo e identifica al conductor responsable:

- Recordar que, en cuanto normativa sancionadora, el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, debe en todo momento interpretarse y aplicarse de manera respetuosa con los principios y garantías legal y constitucionalmente reconocidas, especialmente en lo relativo a la presunción de inocencia.
- Recomendar que, cuando no se haya detenido al vehículo, la falta de identificación del conductor infractor por parte del titular del vehículo deje de ser tratada como un supuesto de asunción tácita de su responsabilidad respecto a los hechos potencialmente cometidos por un tercero

No aceptada.

#### **Q21/1118**

En relación con falta de notificación de una sanción de tráfico objeto de una posterior providencia de apremio:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la providencia de apremio objeto de queja, al no haberse notificado en forma la multa a la que se refiere la misma.

No aceptada.

#### **Q21/1159**

En relación con la imposición de una sanción en materia de tráfico por acceder a una

zona de acceso controlado sin autorización:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja por acceso indebido al casco antiguo de la localidad, al permitir el artículo 7 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a los titulares de estas tarjetas el acceso a vías, áreas o espacios urbanos con circulación restringida a residentes siempre que el destino se encuentre en el interior de esa zona.

No aceptada.

### **Q22/37**

En relación con la retirada de un vehículo por parte del servicio de grúa, tras cometer un error al introducir la matrícula en la aplicación Telepark:

- Recomendar al Ayuntamiento que devuelva a la autora de la queja la cantidad cobrada por el servicio de grúa, en la medida en que habría abonado la zona de estacionamiento (aun con error en la matrícula señalada) y no habría otras circunstancias de incumplimiento cualificadas.

No aceptada.

### **Q22/230**

En relación con la retirada del vehículo de la autora de la queja por parte del servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que la circulación vial y la rotación de los aparcamientos no estuvieron en ningún momento en peligro, deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

No aceptada.

### **Q22/260**

En relación con la retirada del vehículo de la autora de la queja por parte del servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que no se fundamenta en un riesgo a



la circulación vial o a la rotación de los aparcamientos, deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que no se le hizo saber que el vehículo había sido ya retirado, se le reintegre a la autora de la queja los importes correspondientes al uso de la zona azul de la calle Francisco Bergamín abonados el 8 de marzo de 2022 con posterioridad a las 9:40.

No aceptada.

#### **Q22/348**

En relación con la retirada del vehículo de la autora de la queja por parte del servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que no se fundamenta en un riesgo a la circulación vial o a la rotación de los aparcamientos, deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente.

No aceptada.

#### **Q22/351**

En relación con situación en que se encuentra un ciudadano que, tras haber solicitado y obtenido permiso para acceder puntualmente a una zona sometida a un régimen especial de circulación, es multado por acceder a dicha zona por una vía diferente de aquélla expresamente prevista en el permiso:

- Recomendar al Ayuntamiento que mejore la señalización concerniente al régimen de circulación aplicable a la calle José Alonso, por poder inducir a confusión.
- Sugerir al Ayuntamiento que expida al autor de la queja una autorización especial de circulación por calle Padre Moret por el tiempo que dura el curso en la escuela Joaquín Maya.

**Aceptada.**

#### **Q22/357**

En relación con la imposición de una sanción por no obedecer una señal de entrada prohibida:

- Recomendar al Ayuntamiento que mejore la señalización concerniente al régimen de circulación aplicable a la calle José Alonso, por poder inducir a confusión.

No aceptada.

#### **Q22/792**

En relación con la falta de mantenimiento y señalización del parking público:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en tanto en cuanto no se realice la transformación del aparcamiento aludido en la queja, junto a la Plaza Almiradío de Navascués, realice el correspondiente mantenimiento de la zona, colocando la señalización que sea necesaria, con el fin de evitar las situaciones de peligrosidad que se están produciendo.

**Aceptada.**

#### **Q22/888**

En relación con la retirada del vehículo de la autora de la queja por parte del servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que, en el caso analizado, no se apreciaba un riesgo para la circulación vial, ni se acreditaba una necesidad efectiva de la rotación de los aparcamientos, deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente, por considerarlo desproporcionado.
- Recomendar al Ayuntamiento que realice campañas de divulgación del sistema de avisos de Policía Municipal por SMS previo a la retirada del vehículo. Asimismo, que se informe de este servicio cuando el ciudadano va retirar el vehículo en el depósito municipal.

**Aceptada.**

#### **Q22/952**

En relación con la incoación de múltiples expedientes sancionadores a la autora de la queja, por infracciones cometidas en el mes de marzo, por superar la velocidad máxima permitida de la vía.

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto los expedientes sancionadores sucesivamente incoados a la autora de la queja (en un espacio de unos quince días, aproximadamente), por superar la velocidad máxima permitida de la vía, exceptuado el primero de ellos, considerando que se trató de una infracción continuada.

Pendiente de respuesta.

### **9.2.27. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q22/347**

En relación con la negativa del Departamento a entregar a una persona, que no participa en la oposición, una copia de un ejercicio de dicho proceso selectivo, así como su resolución:

- Recomendar que, salvo que se justifique debidamente la concurrencia de alguno de los motivos legalmente previstos para ello, se atienda la solicitud de acceso a la información pública presentada por la autora de la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Educación**

---

##### **Q22/736**

En relación con la falta de acceso al proyecto lingüístico del IES Plaza de la Cruz:

- Sugerir al Departamento que tan pronto como tenga elaborado el proyecto lingüístico del IES Plaza de la Cruz en que está interesado el autor de la queja le sea facilitado el acceso al mismo.

**Aceptada.**

## **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

### **Q22/134**

En relación con la denegación de acceso a la autora de la queja a un expediente disciplinario incoado a una funcionaria:

- Recomendar al Departamento que, dado que no se esgrime ningún otro motivo que no sea la negativa de la persona afectada, se conceda a la autora de la queja el acceso a la información pública solicitada.
- Recordar al Departamento el deber de denunciar aquellas conductas o hechos presuntamente delictivos de naturaleza pública de los que tenga conocimiento durante el ejercicio de su función pública.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de San Martín de Unx**

---

### **Q22/770**

En relación con la falta de acceso del ciudadano a un acta de una sesión del pleno del Ayuntamiento en que supuestamente se abordó una cuestión de su interés:

- Recomendar al Ayuntamiento que responda expresamente a la solicitud del autor de la queja, exponiendo, respecto a la concreta documentación solicitada, en su caso, los motivos legales o de otra índole por los cuales no puede facilitarla, y notificando dicha respuesta al interesado.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Tudela**

---

### **Q22/1026**

En relación con la falta de acceso a las copias de ejercicios solicitadas de varias convocatorias de acceso al empleo público:

- Recomendar al Ayuntamiento que, no siendo la falta de finalización del proceso selectivo un motivo tasado en la Ley 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, para denegar el acceso a la información solicitada, atienda a la petición formulada por el interesado.

- Recordar al Ayuntamiento que tiene el deber legal de cumplir con la Ley 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, debiendo así atender a las peticiones de acceso a la información pública realizadas por los ciudadanos y pudiendo únicamente denegarlos cuando concurra alguno de los motivos tasados en la ley, los cuales deben ser objeto de una aplicación restrictiva y justificada.

**Aceptada.**

#### **A la Asociación vecinal centro cívico Dámaso Zabalza de Irurita**

---

**Q22/84**

En relación con la falta información sobre el procedimiento de licitación del bar del centro cívico de Irurita.

- Recomendar a la asociación vecinal de Irurita, que actúa por cuenta del pueblo de Irurita en la gestión de dicho centro, que facilite al autor de la queja el expediente de contratación del bar del mismo.

**Aceptada.**

#### **9.2.28. Transporte público.**

##### **Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

**Q22/302**

En relación con el servicio de autobús que conecta Corella, Cintruénigo y Fitero con Pamplona/Iruña:

- Recomendar que, bien sea incrementando el número de servicios, o bien modificando el horario de los actuales, se adecúe la prestación del servicio de transporte público que une a Pamplona/Iruña con Fitero, Cintruénigo y Corella, a fin de satisfacer las eventuales necesidades de los ciudadanos de estas poblaciones.

**Aceptada.**

#### **9.2.29. Turismo.**

##### **Al Ayuntamiento de Olite/Erriberri**

---

**Q22/930**

En relación con demora en tramitar su solicitud de licencia para la apertura de un alojamiento turístico:

- Recordar al Ayuntamiento que tiene el deber de atender las peticiones de los ciudadanos en tiempo y forma, lo cual en el presente caso no habría ocurrido al haberse excedido el plazo de dos meses previsto para resolución de las licencias de obras.

**Aceptada.**

**9.2.30. Urbanismo.****Al Ayuntamiento de Aibar/Oibar**

---

**Q22/137**

En relación con la falta contestación a una solicitud de declaración de ruina:

- Recomendar al Ayuntamiento en relación con la solicitud de declaración de ruina presentada por el autor de la queja, que valore específicamente si concurre o no causa para tal declaración, y que resuelva expresamente dicha solicitud, notificando la decisión que corresponda.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Barañáin-Barañain**

---

**Q21/1218**

En relación con la falta de contestación a dos consultas urbanísticas y a una solicitud de licencia de obras para la ejecución de reforma de local para tres viviendas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver lo que proceda en relación con la solicitud de licencia de obras, realizada por el autor de la queja y de notificar dicha resolución al interesado.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Baztan**

---

**Q22/1200**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Baztan a una solicitud de acceso a información territorial y urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento de Baztan su deber de atender las solicitudes de acceso a la información territorial y urbanística en los plazos previstos en el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Beire**

---

##### **Q21/1113**

En relación con la tramitación de un expediente para la concesión de una licencia urbanística para la rehabilitación de un edificio agrícola:

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite con la debida celeridad la nueva documentación presentada por la autora de la queja, y que resuelva lo que proceda, a la mayor brevedad posible.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Corella**

---

##### **Q22/321**

En relación con la demora en ejecutar obras en un edificio cuyo estado representa un peligro actual y potencial para la seguridad de la ciudadanía:

- Recomendar al Ayuntamiento que, independientemente de que deban ser costeadas por sus propietarios, dado que la edificación objeto de la queja supone un peligro actual y potencial a la seguridad de los edificios colindantes y del conjunto de la ciudadanía, en relación con aquélla, actúe de oficio y adopte las medidas propuestas por la arquitecta municipal en su informe.
- Sugerir al Ayuntamiento de Corella que, mientras no se produzca el derribo total o parcial de la edificación, estudie periódicamente la evolución del estado de la edificación, para así poder actuar con rapidez ante un eventual deterioro de la misma.

No aceptada.

## **Al Ayuntamiento de Mendavia**

---

### **Q21/856**

En relación con la falta de entrega de determinados informes técnicos y la inactividad municipal ante la situación de varios inmuebles:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la autora de la queja los informes técnicos elaborados en 2020 en relación con el estado del inmueble a que se alude; y, en todo caso, que se vele por el debido cumplimiento de los deberes legales de conservación del mismo, adoptando las medidas precisas a tal fin, incluida la formulación de los requerimientos que correspondan y su ejecución si fuera preciso por ser desatendidos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Murchante**

---

### **Q22/1035**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de licencia para instalar un vallado:

- Recordar al Ayuntamiento que tiene el deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes o autorizaciones urbanísticas.
- Recordar al Ayuntamiento que tiene el deber legal de cumplir y hacer cumplir la normativa urbanística, no pudiendo para sí autorizar lo que, de conformidad con esa misma normativa, deniega a los ciudadanos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Orkoien**

---

### **Q22/989**

En relación con la eventual responsabilidad del Ayuntamiento por haber indicado a los autores de la queja que era precisa la elaboración de un Estudio, el cual posteriormente se revelaría innecesario:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las



Administraciones Públicas, incoe de oficio el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, a fin de indemnizar a los autores de la queja por los gastos en que, a raíz de una información aparentemente errónea, se les hizo incurrir.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de responder en tiempo y forma las peticiones de información pública realizadas por la ciudadanía.

No aceptada.

### **Al Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares**

---

#### **Q21/1012**

En relación con la falta de inicio de un procedimiento de investigación y, en su caso, sancionador, ante las obras de reforma ejecutadas en una parcela.

- Recomendar al Ayuntamiento que, en ejercicio de las competencias urbanísticas que el ordenamiento jurídico le reconoce, continúe investigando la denuncia formulada por el autor de la queja, a efectos de determinar si en la cubierta sustituida existía amianto y su correcto tratamiento, garantizando así el cumplimiento de las condiciones establecidas en el momento de concederse la licencia de obras.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza**

---

#### **Q22/381**

En relación con la falta de contestación a varias instancias presentadas.

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 318 de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra, habiendo de proceder a dar respuesta, en los plazos legalmente establecidos, a todas las cuestiones planteadas por los ciudadanos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Vidángoz-Bidankoze**

---

### **Q22/138**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva expresamente la solicitud de documentación presentada por la autora de la queja, relativa a una compraventa entre un familiar y la entidad local, y que le facilite la misma.

**Aceptada.**

### **9.2.31. Vivienda**

## **Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

### **Q21/877**

En relación con el reconocimiento de una deducción por arrendamiento para emancipación (programa Emanzipa):

- Recomendar al Departamento que reconozca al interesado el abono de la deducción por arrendamiento para emancipación durante los meses de noviembre de 2020 a enero de 2021, al no haber sido posible percibir la ayuda durante dichos meses como consecuencia de una falta de previsión de la plataforma informática creada para la solicitud de la deducción.

No aceptada.

### **Q21/1162**

En relación con la falta de expedición de la cédula de habitabilidad:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requerimiento efectuado y conceda al autor de la queja la cedula de habitabilidad solicitada.

No aceptada.

### **Q21/1177**

En relación con la denegación de la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda de protección oficial.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la denegación de la autorización para la firma del contrato de compraventa de la vivienda protegida adjudicada a los autores de la queja, y que proceda a adjudicarles una vivienda en la promoción en la que resultaron adjudicatarios.

No aceptada.

**Q21/1181**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (familias que han de abandonar la vivienda donde residen y que cuentan con escasos ingresos).

**Aceptada.**

**Q21/1197**

En relación con la renovación de una cédula de habitabilidad a una vivienda que tiene una antigüedad de, aproximadamente, sesenta y cinco años:

- Recomendar al Departamento que proceda a la renovación de la cédula de habitabilidad de la vivienda a la que alude la queja, al haber quedado acreditado que la misma estuvo incluida en el pasado en un expediente de calificación como vivienda protegida, y haberse declarado por el solicitante que no se han realizado obras en la misma que afectaran a las condiciones de habitabilidad.

No aceptada.

**Q21/1244**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento, que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q22/43**

En relación con el estado de una vivienda que le ha sido adjudicada a la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que, con carácter general, las actuaciones de mantenimiento o reparación que precisen las viviendas adjudicadas a los ciudadanos se realicen antes de la entrega de las mismas, de forma que se encuentren en adecuadas condiciones desde el inicio. Asimismo, recomendar que, en el caso de la vivienda a que se refiere la queja, de persistir todavía deficiencias, las mismas sean subsanadas con celeridad.

**Aceptada.**

**Q22/67**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la autora de la queja.

**Aceptada.**

**Q22/68**

En relación con la existencia de humedades en una vivienda de protección oficial:

- Recomendar al Departamento que, en cuanto Administración competente en la materia, y dotada de imparcialidad, elabore o encargue un nuevo informe o dictamen pericial, a fin de resolver objetivamente sobre la problemática de humedades denunciada y, si procede, determinar la adopción de las medidas correctoras que correspondan para resolverla.

No aceptada.

**Q22/125**

En relación con las dificultades para inscribir a su hermano, que se encuentra incapacitado judicialmente, en el censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que permita al hermano de la interesada solicitar la inscripción en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, recabando

únicamente para ello, si así se considera, la autorización de la autora de la queja, como persona que tiene reconocida la condición de tutora legal.

**Aceptada.**

**Q22/165**

En relación con la necesidad de cambiar de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento, que facilite a la autora de la queja un cambio de vivienda protegida en régimen de arrendamiento a otra localidad, ante la situación de conflicto que viene sufriendo su familia en la zona en la que residen actualmente

No aceptada.

**Q22/174**

En relación con la demora en la adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento, que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (familias numerosas con hijos menores de edad que han de abandonar la vivienda donde residen).

**Aceptada.**

**Q22/175**

En relación con la demora en la adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento, que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q22/184**

En relación con la falta de resolución de un recurso interpuesto frente a la concesión de la cédula de habitabilidad:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido y, en este caso, superado dicho plazo, el deber de resolver con celeridad el recurso presentado por el autor de la queja.

**Aceptada.**

**Q22/217**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada a la unidad familiar del interesado, compuesta por él y su mujer, ambos con un grado de discapacidad reconocido, que han de abandonar la vivienda donde residen y que cuentan con escasos ingresos.

No aceptada.

**Q22/308**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda adecuada a las necesidades de su familia:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada a la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella, su marido y sus dos hijos menores de edad, que residen en una vivienda de apenas 50 metros cuadrados y un solo dormitorio.

No aceptada.

**Q22/341**

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda digna y adecuada a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, que adopte las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho

constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada a la unidad familiar del interesado, compuesta por él, su mujer y su hijo, que han de abandonar la vivienda donde residen y que cuentan con escasos ingresos.

No aceptada.

**Q22/349**

En relación con falta de reconocimiento y abono de dos mensualidades de la ayuda Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que, a través de los medios oportunos, permita a la autora de la queja acreditar que los pagos documentados mediante los recibos bancarios facilitados correspondían efectivamente al abono del alquiler de su vivienda de los meses de febrero y marzo de 2022, a los efectos del posterior abono de la correspondiente ayuda acogida al programa Emanzipa.

No aceptada.

**Q22/1180**

En relación con las dificultades de una familia para acceder a una vivienda pública:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

**Aceptada.**

**Q22/1206**

En relación con las dificultades de una familia para acceder a una vivienda pública:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Sugerir al Departamento que, dado que la situación en que se encuentra la familia trae causa de la transmisión de la vivienda otrora protegida a un tercero, adopte las medidas precisas para facilitar el acceso a la interesada y su familia a una vivienda equivalente a aquélla en la que venían residiendo.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/948**

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que adopten las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q22/192**

En relación con las dificultades de acceso a una vivienda protegida en alquiler:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos y analicen, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada para la unidad familiar de la autora de la queja, ante la necesidad que presentan al tener que abandonar la vivienda en la que actualmente reside, como consecuencia de un desahucio.

No aceptada.

**Q22/218**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar del interesado, compuesta por dos adultos y sus dos hijos menores de edad, al verse obligados a abandonar la habitación de la vivienda en la que residen.
- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, adopte medidas adicionales para asegurar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible.

No aceptada.



**Q22/801**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento, que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar del interesado, compuesta por dos adultos y sus dos hijos menores de edad, al verse obligados a abandonar la habitación de la vivienda en la que residen.
- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, adopten medidas adicionales para asegurar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible.

No aceptada.

**Q22/852**

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceso a una vivienda al tener que abandonar el inmueble donde reside.

- Sugerir al Ayuntamiento que, teniendo en cuenta las circunstancias personales del autor de la queja, en la medida de lo posible y sin causar con ello un perjuicio a un tercero, tramite la solicitud del interesado de acceso a una vivienda de emergencia en el plazo más breve posible.
- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta sus circunstancias personales y económicas, informe al interesado de las alternativas que tiene para satisfacer su necesidad de vivienda.

**Aceptada.**

**Q22/1138**

En relación con la necesidad de una vivienda para una familia, tras la finalización del programa de acogida e integración en el que han participado como refugiados:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento, que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten e intensifiquen las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una

vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q22/1216**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

**Aceptada.**

**Q22/1220**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

**Aceptada por el Departamento.**

Pendiente de respuesta por parte del Ayuntamiento.

**Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte**

---

**Q22/728**

En relación con el requerimiento para que el autor de la queja abandone la vivienda de alquiler social en la que reside:

- Sugerir al Ayuntamiento que, mientras no se le ofrezca una alternativa habitacional y no se resuelva la convocatoria de vivienda municipal en la que se incluirá su actual vivienda, permita al interesado seguir residiendo en dicha vivienda.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q22/126**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique las actuaciones de acompañamiento social seguidas con la familia de la interesada, de la que forman parte esta, su pareja y una hija menor, en orden a procurar el acceso a una vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder y que ayude a sufragarla.

**Aceptada.**

### **A la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin**

---

**Q21/1017**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Sugerir a la Mancomunidad que intensifique el acompañamiento social a la familia de la autora de la queja y, en particular, que se procure favorecer la obtención de una vivienda alternativa en la localidad de residencia.

**Aceptada.**

### **9.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.**

#### **9.3.1. Acceso a un empleo público.**

#### **Al Departamento de Educación**

---

**Q21/715SN**

En relación con la falta de actualización de las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente:

- Recomendar al Departamento que, sin perjuicio de los cambios que eventualmente pudieran requerirse como consecuencia de futuras modificaciones normativas, actualice el Anexo I de la Orden Foral 37/2020, de 8 de abril, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, y valore la inclusión del título alegado por la autora lo más pronto posible.

No aceptada.

### **9.3.2. Bienestar social.**

#### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

##### **Q22/307SN**

En relación con la falta de prestación del servicio de fisioterapia subvencionado a una persona dependiente:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar que la madre de la interesada se pueda beneficiar de los “Servicios de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia” en los exactos términos en los que fueron ofertados por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.
- Sugerir al Departamento que promueva y, en su caso, adopte las medidas normativas precisas para asegurar que, ante la imposibilidad de recibir los servicios terapéuticos de rehabilitación en una entidad colaboradora del programa de “Servicios de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia” de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, se ofrezcan soluciones alternativas, entre las cuales se halle la Prestación Vinculada al Servicio.

**Aceptada.**

### **9.3.3. Educación.**

#### **Al Departamento de Educación**

---

##### **Q22/334SN**

En relación con la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada de un centro escolar:

- Sugerir al Departamento que impulse y apruebe una norma o disposición general que regule el procedimiento de determinación o cambio de la jornada escolar, contando con la participación de la comunidad educativa, y que contemple aspectos tales como las mayorías exigibles, las garantías del proceso de votación y la posible reiteración de iniciativas de cambio. En especial, en lo que respecta a las mayorías exigibles, la solución que finalmente

se adopte habrá de ser motivada específicamente en el expediente de elaboración de la norma.

**Aceptada.**

#### **9.3.4. Función pública.**

##### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

###### **Q21/1114SN**

En relación con la demora en desarrollar reglamentariamente la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra:

- Recomendar al Departamento que agilice el desarrollo reglamentario a que se refiere la disposición adicional primera de la Ley 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

**Aceptada.**

###### **Q22/178SN**

En relación con la valoración de méritos en la convocatoria para el acceso a veinticuatro plazas de empleo de Subinspector o Subinspectora de la Policía Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento, que modifique lo previsto en el anexo II del Decreto Foral 718/2003, de 29 diciembre, en lo que respecta a la equivalencia que contiene entre un crédito académico y diez horas lectivas, al haber podido quedar obsoleta, y poder producir resultados no acordes con el principio de mérito en los procedimientos selectivos de los Cuerpos de Policía de Navarra.
- Sugerir al Departamento, en lo que se refiere a la concreta valoración del autor de la queja, que, en tanto en cuanto este acredite el número de horas lectivas en la formación de que se trate, se puntúe en función de las mismas.

No aceptada.

###### **Q22/206SN**

En relación con la denegación de un permiso por cuidado de un bebé acogido de urgencia:

- Sugerir al Departamento que establezca un permiso retribuido para el personal

de las Administraciones públicas de Navarra, con las modulaciones que se consideren oportunas, en los supuestos de acogimiento de urgencia de un menor.

No aceptada.

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Educación**

---

**Q21/1137SN**

En relación con la denegación del permiso de reparto de empleo:

- Sugerir a ambos Departamentos, que adopten medidas, incluida la modificación de la normativa vigente si fuera preciso, para posibilitar que el personal contratado laboral fijo, en general, y la autora de la queja, que presta servicio en centros escolares, en particular, puedan acogerse a la reducción de jornada para reparto del empleo en las Administraciones públicas de Navarra.

**Aceptada.**

**Q22/804SN y Q22/805SN**

En relación con la denegación del pago de determinadas cantidades retributivas por el desempeño de los puestos de Directora y Jefa de Estudios en un centro educativo de manera interina:

- Sugerir al Departamento de Educación que, dada la relevancia de los puestos directivos en los centros escolares, regule la provisión temporal de sus miembros, para los casos de ausencias prolongadas, asegurando la retribución conforme a la función desempeñada.
- Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior que promueva una modificación del artículo 32 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por el Decreto Foral Legislativo 251/1993, con el fin de que los funcionarios que desempeñen interinamente puestos de trabajo de forma interrumpida durante más de tres meses dentro de un periodo determinado, puedan equiparar las retribuciones correspondientes a dicho puesto de trabajo, de modo que el criterio de la ininterrupción no resulte absolutamente impeditivo.

**Aceptada.**

### **9.3.5. Hacienda pública.**

#### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

##### **Q21/1208SN**

En relación con la imposibilidad de practicarse en la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas las deducciones por ascendiente y su discapacidad:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación puntual de la ley foral del impuesto sobre la renta de las personas físicas, en orden a posibilitar un mejor y más equitativo tratamiento fiscal de las circunstancias personales y familiares de los contribuyentes en supuestos como el analizado, donde el fallecimiento del ascendiente que daba derecho a deducción se produjo cuando restaban unos pocos días para que concluyera el periodo impositivo del impuesto, de tal modo que, estos efectos, la fecha de referencia del 31 de diciembre para la apreciación de dichas circunstancias no sea impeditiva y se permita el acceso a la deducción que corresponda de forma parcial o prorrateada, en función de los días en que se dé la situación determinante.

No aceptada.

##### **Q22/943SN**

En relación con el elevado importe que ha tenido que pagar la autora de la queja en la declaración del IRPF al haber sido beneficiaria de la ayuda Emanzipa durante un mes:

- Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, bien sea por sí mismo o con la participación del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, proponga la adopción de las medidas normativas precisas para asegurar que la recepción de la ayuda Emanzipa no conlleve que su beneficiario no pueda aplicar la deducción genérica por arrendamiento de vivienda a aquellos meses del período impositivo objeto de declaración en los que no hubiera cobrado dicha ayuda.
- Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, bien sea por sí mismo o con la participación del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, mientras no se adopten las medidas sugeridas previamente, a fin de evitar situaciones análogas a la sufrida por la

autora de la queja, adopte las medidas necesarias para posibilitar que, con carácter previo a su solicitud, los interesados tengan pleno conocimiento de que la obtención de la ayuda Emanzipa conllevará que no puedan acogerse al régimen general de deducción por arrendamiento de vivienda en la correspondiente declaración del IPRF.

No aceptada.

#### **Q22/988SN**

En relación con la falta de pago de la ayuda EMANZIPA correspondiente al mes de junio como consecuencia de su compensación con una deuda tributaria correspondiente al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir al Departamento que, bien sea por sí mismo o con la participación del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, proponga o adopte las medidas normativas precisas para asegurar que la denominada ayuda EMANZIPA no sea susceptible de compensación, por revelarse ésta, en la práctica, contraria a las finalidades y destino de aquélla.

**Aceptada.**

#### **9.3.6. Vivienda**

#### **Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

#### **Q22/904SN**

En relación con la denegación de la ayuda al arrendamiento de vivienda del programa DAVID:

- Sugerir al Departamento que, dado su carácter extraordinario y la finalidad que le es propia, adopte las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.

No aceptada.



**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Departamento de Economía y Hacienda**

---

**Q22/369SN**

En relación con el embargo de una ayuda económica en materia de vivienda (ayuda “David”), ordenado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria y aplicado por la Hacienda Foral de Navarra:

- Sugerir a ambos Departamentos que analicen e impulsen una modificación legislativa tendente a declarar la inembargabilidad de las ayudas fiscales al arrendamiento a que se refieren la Ley Foral del Derecho a la Vivienda en Navarra y la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (ayudas Emanzipa y David), por su vinculación a la satisfacción del derecho constitucional a la vivienda.

**Aceptada.**

**9.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

**9.4.1. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por administraciones.**

En el cuadro siguiente se va a señalar el porcentaje de aceptación de cada administración pública destinataria de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en los distintos tipos de expedientes que se tramitan en la institución: quejas, actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Para el cálculo de este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en el año 2022 como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2021 y aquellas que han sido reabiertas en 2022 y contenían resolución.

El porcentaje de aceptación es el resultado de dividir el número de resoluciones aceptadas por el número de resoluciones aceptadas y no aceptadas. Por tanto, las resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta en el momento de cierre de la redacción de este capítulo no se tienen en cuenta en el cálculo de la aceptación.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	7	7	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	5	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Tudela	5	5	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	4	4	0	100,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de Montejurra	2	2	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Abáigar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ancín/Antzin	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arbizu	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Beire	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Dicastillo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Falces	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Gallipienzo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerín	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lezaun	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendigorría	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Miranda de Arga	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mués	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murillo el Cuende	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Nazar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Martín de Unx	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sunbilla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ultzama	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valtierra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Vidángoz/Bidankoze	1	1	0	100,00%
Concejo de Eugi	1	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1	1	0	100,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1	1	0	100,00%
Asociación Vecinal centro cívico Dámaso Zabalza de Irurita	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Colegio de Abogados de Pamplona	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	9	7	2	77,78%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	16	12	4	75,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	3	1	75,00%
Departamento de Salud	45	31	14	68,89%
Departamento de Cohesión Territorial	6	4	2	66,67%
Departamento de Derechos Sociales	25	16	9	64,00%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	22	13	9	59,09%
Departamento de Educación	49	28	21	57,14%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	40	21	19	52,50%
Departamento de Economía y Hacienda	16	8	8	50,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Barillas	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Beriáin	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cortes	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Orkoien	2	1	1	50,00%
Mancomunidad de Mairaga	2	1	1	50,00%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	33	16	17	48,48%
Departamento de Cultura y Deporte	5	2	3	40,00%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	3	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Aibar/Oibar	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Corella	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Lumbier	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Orbaizeta	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Tafalla	1	0	1	0,00%
Concejo de Lintzoain	1	0	1	0,00%
Concejo de Torres de Elorz	1	0	1	0,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	2	0	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>264</b>	<b>132</b>	<b>66,67%</b>

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Otros	3	3	0	100,00%
Mancomunidades	18	14	4	77,78%
Ayuntamientos	154	114	40	74,03%
Gobierno de Navarra	217	132	85	60,83%
Concejos	3	1	2	33,33%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>264</b>	<b>132</b>	<b>66,67%</b>

#### 9.4.2. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por materias.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. De la misma manera que en el apartado anterior, para el cálculo se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2022 y hasta la fecha de cierre de la redacción del informe, en expedientes de queja, en actuaciones de oficio y en propuestas de mejora, con independencia de si la resolución ha sido formulada en 2022 o en años anteriores:

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Seguridad ciudadana	9	9	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	8	8	0	100,00%
Energía	3	3	0	100,00%
Justicia	2	2	0	100,00%
Memoria histórica	2	2	0	100,00%
Consumo	1	1	0	100,00%
Industria	1	1	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1	1	0	100,00%
Transporte público	1	1	0	100,00%

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Turismo	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	46	41	5	89,13%
Deporte	6	5	1	83,33%
Bienes de las Administraciones públicas	5	4	1	80,00%
Urbanismo	16	12	4	75,00%
Protección de datos personales	4	3	1	75,00%
Sanidad	25	18	7	72,00%
Educación	45	32	13	71,11%
Euskera	10	7	3	70,00%
Bienestar social	30	20	10	66,67%
Acceso a un empleo público	24	16	8	66,67%
Obras públicas	5	3	2	60,00%
Función pública	33	19	14	57,58%
Servicios públicos	9	5	4	55,56%
Vivienda	38	21	17	55,26%
Covid-19	15	8	7	53,33%
Hacienda	22	11	11	50,00%
Funcionamiento de las entidades locales	2	1	1	50,00%
Tráfico	18	6	12	33,33%
Agricultura	6	2	4	33,33%
Administración electrónica	3	1	2	33,33%
Cultura	2	0	2	0,00%
Trabajo	2	0	2	0,00%
Seguridad Social	1	0	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>264</b>	<b>132</b>	<b>66,67%</b>

## **9.5. QUEJAS SOLUCIONADAS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.**

### **9.5.1. Quejas solucionadas por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por administraciones.**

Tal y como se ha puesto de manifiesto anteriormente, existen quejas en las que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a

que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas que han sido solucionadas por cada Administración pública:

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Salud	59
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	29
Departamento de Educación	16
Departamento de Derechos Sociales	10
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	9
Departamento de Economía y Hacienda	8
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	7
Departamento de Cohesión Territorial	6
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5
Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz	4
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	4
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	4
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	3
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	3
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	3
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	2
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2
Tribunal Administrativo de Navarra	2
Ayuntamiento de Berriozar	2
Ayuntamiento de Carcastillo	2
Ayuntamiento de Cáseda	2
Ayuntamiento de Cintruénigo	2
Ayuntamiento de Corella	2
Ayuntamiento de Tudela	2
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1
Ayuntamiento de Añorbe	1
Ayuntamiento de Bertizarana	1
Ayuntamiento de Cortes	1
Ayuntamiento de Elgorriaga	1
Ayuntamiento de Fontellas	1

Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Irurtzun	1
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	1
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1
Ayuntamiento de Larraga	1
Ayuntamiento de Lekunberri	1
Ayuntamiento de Lerga	1
Ayuntamiento de Mendavia	1
Ayuntamiento de Monteagudo	1
Ayuntamiento de Murchante	1
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	1
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1
Ayuntamiento de Olóriz-Oloritz	1
Ayuntamiento de Orbaizeta	1
Ayuntamiento de Sunbilla	1
Ayuntamiento de Tafalla	1
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	1
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	1
Concejo de Figarol	1
Concejo de Navascués/Nabaskoze	1
Concejo de Olleta	1
Concejo de Osacáin	1
Concejo de Torres de Elorz	1
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Colegio Notarial de Navarra	1
Universidad Pública de Navarra	1
<b>Total</b>	<b>224</b>

El número de quejas solucionadas por cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:



Administración	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra	125
Ayuntamientos	83
Mancomunidades	8
Concejos	5
Otros	2
Universidad Pública de Navarra	1
<b>Total</b>	<b>224</b>

#### 9.5.2. Quejas solucionadas por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por materias.

En el siguiente cuadro se desglosan por materias el número de quejas que han sido solucionadas por las administraciones públicas sin necesidad de formular resolución alguna:

Administración	Quejas solucionadas
Sanidad	33
Acceso a un empleo público	24
Bienestar social	23
Covid-19	17
Medio ambiente	15
Tráfico	14
Educación	13
Urbanismo	12
Hacienda	10
Vivienda	9
Euskera	7
Función pública	6
Funcionamiento de las entidades locales	5
Justicia	4
Servicios públicos	4
Transporte público	4
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	3
Seguridad ciudadana	3
Administración electrónica	2
Agricultura	2

Administración	Quejas solucionadas
Bienes de las Administraciones públicas	2
Consumo	2
Trabajo	2
Transparencia y participación ciudadana	2
Cultura	1
Deporte	1
Energía	1
Obras públicas	1
Seguridad social	1
Turismo	1
<b>Total</b>	<b>224</b>

## 9.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADAS DURANTE LA TRAMITACIÓN.

### 9.6.1. Por administraciones.

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	7	1	8	0	100,00%
Ayuntamiento de Tudela	5	2	7	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	2	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	5	0	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz	1	4	5	0	100,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	2	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	4	0	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	1	2	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz	0	3	3	0	100,00%
Mancomunidad de Montejurra	2	1	3	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	1	2	0	100,00%
Tribunal Administrativo de Navarra	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Carcastillo	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Sunbilla	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	1	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	2	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Abáigar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ablitas	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ancín/Antzin	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Añorbe	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arbizu	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Beire	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	0	1	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Dicastillo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Elgorriaga	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Falces	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fontellas	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Gallipienzo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraga	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerga	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerín	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lezaun	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lusaide/Valcarlos	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendigorria	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Miranda de Arga	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monteagudo	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mués	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murillo el Cuende	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Nazar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olóriz-Oloritz	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	1	0	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de San Martín de Unx	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ultzama	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valtierra	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Vidángoz/Bidankoze	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Eugi	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Figarol	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Navascués/Nabaskoze	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Olleta	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Osacáin	0	1	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba/Orbaibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuna	1	0	1	0	100,00%
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa	0	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1	0	1	0	100,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Asociación Vecinal centro cívico Dámaso Zabalza de Iruñea	1	0	1	0	100,00%
Colegio Notarial de Navarra	0	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	3	5	8	1	88,89%
Departamento de Salud	31	59	90	14	86,54%
Departamento de Cohesión Territorial	4	6	10	2	83,33%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	7	3	10	2	83,33%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	12	4	16	4	80,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	0	3	3	1	75,00%
Departamento de Derechos Sociales	16	10	26	9	74,29%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea	21	29	50	19	72,46%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	1	4	5	2	71,43%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	13	7	20	9	68,97%
Departamento de Educación	28	16	44	21	67,69%
Departamento de Economía y Hacienda	8	8	16	8	66,67%
Ayuntamiento de Corella	0	2	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Cortes	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	1	2	1	66,67%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	16	9	25	17	59,52%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Barillas	1	0	1	1	50,00%

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Beriáin	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Orbaizeta	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Orkoien	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Tafalla	0	1	1	1	50,00%
Concejo de Torres de Elorz	0	1	1	1	50,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	0	1	1	50,00%
Universidad Pública de Navarra	0	1	1	1	50,00%
Departamento de Cultura y Deporte	2	0	2	3	40,00%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	1	0	1	2	33,33%
Ayuntamiento de Aibar/Oibar	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Lodosa	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Lumbier	0	0	0	1	0,00%
Concejo de Lintzoain	0	0	0	1	0,00%
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	0	0	0	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>224</b>	<b>488</b>	<b>132</b>	<b>78,71%</b>

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Otros	3	2	5	0	100,00%
Mancomunidades	14	8	22	4	84,62%
Ayuntamientos	114	83	197	40	83,12%
Gobierno de Navarra	132	125	257	85	75,15%
Concejos	1	5	6	2	75,00%
Universidad Pública de Navarra	0	1	1	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>224</b>	<b>488</b>	<b>132</b>	<b>78,71%</b>

### 9.6.2. Por materias.

Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Seguridad ciudadana	9	3	12	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	8	2	10	0	100,00%
Justicia	2	4	6	0	100,00%
Transporte público	1	4	5	0	100,00%
Energía	3	1	4	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1	3	4	0	100,00%
Consumo	1	2	3	0	100,00%
Memoria histórica	2	0	2	0	100,00%
Turismo	1	1	2	0	100,00%
Industria	1	0	1	0	100,00%
Medio ambiente	41	15	56	5	91,80%
Sanidad	18	33	51	7	87,93%
Urbanismo	12	12	24	4	85,71%
Bienes de las Administraciones públicas	4	2	6	1	85,71%
Deporte	5	1	6	1	85,71%
Funcionamiento de las entidades locales	1	5	6	1	85,71%
Acceso a un empleo público	16	24	40	8	83,33%
Euskera	7	7	14	3	82,35%
Bienestar social	20	23	43	10	81,13%
Covid-19	8	17	25	7	78,13%
Educación	32	13	45	13	77,59%
Protección de datos personales	3	0	3	1	75,00%
Servicios públicos	5	4	9	4	69,23%
Obras públicas	3	1	4	2	66,67%
Hacienda	11	10	21	11	65,63%
Función pública	19	6	25	14	64,10%
Vivienda	21	9	30	17	63,83%
Tráfico	6	14	20	12	62,50%
Administración electrónica	1	2	3	2	60,00%



<b>Materia</b>	<b>Resoluc. aceptadas</b>	<b>Quejas solucionadas durante la tramitación</b>	<b>Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas</b>	<b>Resoluc. No aceptadas</b>	<b>% aceptación + solución</b>
Agricultura	2	2	4	4	50,00%
Trabajo	0	2	2	2	50,00%
Seguridad social	0	1	1	1	50,00%
Cultura	0	1	1	2	33,33%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>224</b>	<b>488</b>	<b>132</b>	<b>78,71%</b>

## **CAPÍTULO X. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.**

### **10.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.**

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos

meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.”

La Ley Foral 15/2021, de 22 de septiembre, añadió un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra:

“En el caso de que una Administración pública o entidad no remitiera, en todo o en parte, la información o documentación requerida o no respondiera a las resoluciones en el plazo establecido, el Defensor del Pueblo de Navarra, previo un último apercibimiento para que se remita la misma en el plazo de diez días, podrá adoptar cualesquiera de las medidas siguientes:

- a) Imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones o entidades responsables, pudiendo reiterar la multa cada veinte días hasta el cumplimiento íntegro de lo requerido.
- b) Hacer pública la actitud incumplidora de las Administraciones o entidades que resulten responsables en su página web, en su informe anual o en un informe especial, en los medios de comunicación y dar traslado de la conducta al Parlamento de Navarra, para su conocimiento”.

## **10.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.**

En el año 2022, las administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones. Solamente en un caso fue necesario solicitar la remisión de información o la petición de respuesta a resoluciones en más de tres ocasiones.

### **10.2.1. Administraciones a las que se inició procedimiento para la imposición de multa coercitiva.**

Durante el año 2022, el Defensor del Pueblo de Navarra únicamente dictó una resolución de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva. Concretamente, se dirigió al **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur**, en el expediente Q21/1033, y se le concedió un último plazo de diez días hábiles para la remisión del informe solicitado.

Finalmente, no fue necesaria la imposición de la multa por cuanto la citada administración procedió al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo concedido.

### **10.2.2. Administraciones que se retrasaron en la remisión de la información.**

Se considera que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información solicitada aquellas administraciones públicas con expedientes en los que fue necesario emitir tres escritos de petición de información para obtener la debida respuesta.

En 55 expedientes fue necesario solicitar la información en tres ocasiones. Las administraciones en las que esto sucedió fueron:

- **Ayuntamiento de Andosilla:** Q22/744.
- **Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti:** Q21/1031.
- **Ayuntamiento de Cintruénigo:** Q22/146.
- **Ayuntamiento de Corella:** Q22/321.
- **Ayuntamiento de Elgorriaga:** Q22/288.
- **Ayuntamiento de Erro:** Q21/857.
- **Ayuntamiento de Estella/Lizarra:** Q21/1219.
- **Ayuntamiento de Etxarri Aranatz:** Q22/273 y Q22/319.
- **Ayuntamiento de Goñi:** Q22/402.
- **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:** Q22/1170.
- **Ayuntamiento de Lapoblación:** Q22/310.

- **Ayuntamiento de Obanos:** Q22/160.
- **Ayuntamiento de Orkoien:** Q21/1004 y Q22/959.
- **Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:** Q21/1035, Q21/1118, Q22/863, Q22/1015, Q22/1124 y AO22/3.
- **Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza:** Q22/381.
- **Ayuntamiento de Villafranca:** Q21/1104.
- **Ayuntamiento de Villava/Atarrabia:** Q22/976.
- **Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia:** Q22/882.
- **Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:** Q22/407, Q22/408, Q22/409, Q22/410, Q22/411, Q22/412, Q22/414, Q22/421 y Q22/434.
- **Colegio Notarial de Navarra:** Q22/1178.
- **Concejo de Osacáin:** Q22/722.
- **Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente:** Q22/1022.
- **Departamento de Educación:** Q21/1106 y Q22/1088.
- **Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior:** Q21/1114, Q21/1209, Q22/995 y Q22/1137.
- **Departamento de Salud:** Q21/848, Q22/823 y P21/11.
- **Mancomunidad de Aguas del Moncayo:** Q22/656.
- **Mancomunidad de Montejurra:** Q21/1092.
- **Mancomunidad de Servicios Administrativos de Izaga:** Q22/851.
- **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa:** Q21/1191.
- **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin:** Q21/1017.
- **Oficina de Rehabilitación de Viviendas de Tafalla:** Q21/1162.

### **10.2.3. Administraciones que se retrasaron en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.**

De la misma manera que en el apartado anterior, se considera que las administraciones públicas se retrasaron excesivamente en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución en aquellos expedientes en que fue necesario remitir tres escritos de petición de respuesta.

Fue necesario solicitar la respuesta en tres ocasiones en los siguientes 25 expedientes pertenecientes a las administraciones públicas y entidades que se detallan a continuación:

- **Ayuntamiento de Andosilla:** Q22/744.
- **Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz:** Q21/1157.
- **Ayuntamiento de Buñuel:** Q22/360.
- **Ayuntamiento de Cascante:** Q21/1025.
- **Ayuntamiento de Corella:** Q22/321 y Q22/866.
- **Ayuntamiento de Cortes:** Q20/356.
- **Ayuntamiento de Estella/Lizarra:** Q21/1219 y Q22/835.
- **Ayuntamiento de Falces:** Q22/977.
- **Ayuntamiento de Huarte/Uharte:** Q22/835.
- **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:** Q21/931.
- **Ayuntamiento de Lerín:** Q21/1143.
- **Ayuntamiento de Mendavia:** Q21/856.
- **Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar):** Q22/380.
- **Ayuntamiento de Orbaizeta:** Q22/311.
- **Ayuntamiento de Orkoien:** Q21/1004.
- **Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:** Q22/897 y Q22/952.
- **Ayuntamiento de Villafranca:** Q21/1212.

- **Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:** Q21/791 y Q21/867.
- **Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial:** Q22/177.
- **Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real:** Q21/936.
- **Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra:** Q21/1212.

## **CAPÍTULO XI. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.**

### **11.1. DATOS GENERALES.**

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que acucian a los ciudadanos y ciudadanas. Por ello, y con el fin de prestar el mejor servicio a los ciudadanos, durante el año 2022, personal de esta institución ha recibido formación sobre calidad en la atención presencial.

En 2022, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.829** consultas. De estas, 1.755 fueron individuales. El resto, 74, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

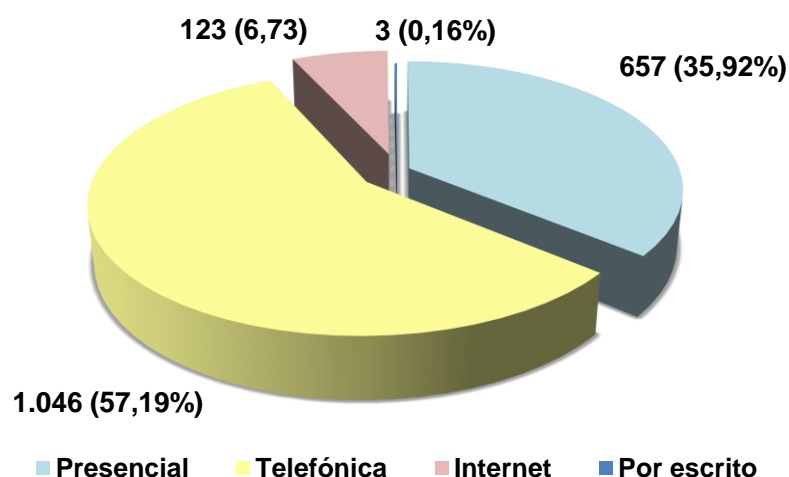
En un 57,19% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (1.046), modalidad de atención que predomina desde 2020.

En el 35,92% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (657), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que un elevado porcentaje de ciudadanos y ciudadanas prefiere y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

Un 6,73% de las consultas se hizo a través de internet (123).

El 0,16% de las consultas se realizó en formato papel y por correo ordinario (3).





## 11.2. CONSULTAS POR MATERIAS.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias da el siguiente resultado:

Materias	Número de consultas	%
Bienestar social	211	11,54%
Vivienda	189	10,33%
Hacienda	119	6,51%
Consumo	115	6,29%
Seguridad Social	114	6,23%
Sanidad	112	6,12%
Justicia	110	6,01%
Educación	88	4,81%
Urbanismo	82	4,48%
Medio ambiente	80	4,37%
Tráfico y seguridad vial	77	4,21%
Covid-19	74	4,05%
Seguridad ciudadana	65	3,55%
Acceso a un empleo público	60	3,28%
Extranjería	40	2,19%
Trabajo	40	2,19%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	38	2,08%
Servicios públicos	36	1,97%
Obras públicas	31	1,69%

<b>Materias</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>%</b>
Función pública	26	1,42%
Funcionamiento de las entidades locales	23	1,26%
Agricultura y ganadería	17	0,93%
Protección de datos personales	13	0,71%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública.	13	0,71%
Deporte	11	0,60%
Bienes de las Administraciones públicas	10	0,55%
Euskera	8	0,44%
Derecho Civil Foral de Navarra	6	0,33%
Transporte público	4	0,22%
Turismo	4	0,22%
Administración electrónica	3	0,16%
Energía	3	0,16%
Contratos públicos	2	0,11%
Cultura	2	0,11%
Memoria histórica	2	0,11%
Industria	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>1.829</b>	<b>100,00%</b>

### 11.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas:

#### 1) Bienestar social (211).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

<b>Submaterias</b>	<b>Nº</b>	<b>Temas</b>	<b>Nº</b>
Pobreza y exclusión	86		86
Discapacidad	38	Apoyo en el ejercicio de capacidad jurídica	10
		Ayudas	6
		Accesibilidad	5
		Grado de discapacidad	5
		Funcionamiento centros ocupacionales	3

Submaterias	Nº	Temas	Nº
		Transporte	2
		Atención sociosanitaria salud mental	2
		Otras	5
Menores	27	Protección	25
		Adopción	2
Tercera Edad	23	Centros y residencias	14
		Pensiones asistenciales	5
		Atención domiciliaria	3
		Ayudas	1
Asistencia social	20		20
Violencia de género	8		8
Ayudas a la familia y conciliación	7		7
LGTBIQ+	1		1
Otras ayudas	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>TOTAL</b>	<b>211</b>

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (40,76% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la discapacidad (18,01%) y la protección de menores (12,80%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada o ayudas extraordinarias, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de las mismas.

En discapacidad, se plantearon cuestiones en relación con la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, cuyas modificaciones introducidas, como la eliminación de la incapacitación judicial y la tutela, suscitan incertidumbre, y se consultó sobre el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial.

Las ayudas concedidas para la estancia en centros para personas con discapacidad también fueron objeto de consulta. En materia de accesibilidad, se pusieron de manifiesto los obstáculos que supone la existencia de barreras arquitectónicas en las viviendas, así como la falta de adaptación del transporte o el escaso servicio de taxis

adaptados. Asimismo, varias consultas tuvieron por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra y la atención sociosanitaria en centros de salud mental, apuntando a la inadecuada prestación de la misma.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (92,59% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (60,87% sobre el total de consultas de tercera edad), sobre la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación, así como sobre la atención domiciliaria y las ayudas a la dependencia.

La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona/Iruña, y en las que se solicitaba el cambio de profesional de referencia.

En violencia de género se recibieron ocho consultas, la mayor parte de ellas en relación a las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género, apuntando a la falta de tramitación de las mismas, y otra acerca de la acreditación de la condición de víctima de violencia de género, que le permitiría optar a la ciudadana a la reserva específica de viviendas protegidas para víctimas de violencia de género.

También se atendieron consultas sobre la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, por ejemplo, por la denegación de una ayuda a la natalidad, o sobre el reconocimiento de la condición de familia numerosa o en situación de monoparentalidad, en este último caso, considerando la ciudadana discriminatorio que se vincule dicho reconocimiento a la no percepción de un determinado nivel de ingresos (1,7 veces el indicador SARA).

En relación al colectivo LGTBIQ+ una persona consultó las distintas alternativas existentes destinadas al tratamiento hormonal de personas transexuales.

## **2) Vivienda (189).**

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (81).
- Las ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones (22).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (16).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas.
- Los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios.
- La cédula de habitabilidad.
- Derecho de tanteo sobre vivienda protegida.

## **3) Hacienda (119).**

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos locales y los tributos de la Comunidad Foral de Navarra.

En lo que se refiere a los tributos locales (60), predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la contribución territorial, la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral (48), el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF. Por ejemplo, se ha consultado sobre los efectos en el impuesto derivados de la percepción de subvenciones al alquiler de vivienda protegida, la exención por reinversión en vivienda habitual y sobre las deducciones por discapacidad. Asimismo, contactaron con la institución varias personas a quienes les resultaba imposible conseguir cita presencial para la realización de la declaración de la renta o a quienes les era denegada la asistencia por vía telefónica y la presencial en las oficinas, al haber tenido rendimientos íntegros del trabajo superiores a 65.000 euros anuales.

También hay consultas acerca de:

- Las condiciones del aplazamiento de deudas.

- Los embargos practicados que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional.

#### **4) Consumo (115).**

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los y las consumidoras, fundamentalmente frente a:

- Establecimientos y servicios profesionales (33).
- Entidades bancarias (29).
- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (20).
- Compañías de teléfono (10).
- Entidades aseguradoras (10).
- Servicios relacionados con el ocio (aerolíneas, festivales...)
- Clínicas privadas.

#### **5) Seguridad social (114).**

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La imposibilidad de contactar con la Seguridad Social o de concertar una cita en las oficinas (32).
- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (26).
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (16).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas, especialmente del ingreso mínimo vital (13).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (13).
- La tarjeta sanitaria europea.

## **6) Sanidad (112).**

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La asistencia médica en general (37).
- La atención en la unidad de salud mental, así como en las unidades de pediatría y oncología (14).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (13).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas (9).
- Salud pública.
- La atención en urgencias.
- El servicio de transporte sanitario.
- Tratamientos de fertilidad. Una ciudadana, por ejemplo, consultó acerca de la posible paralización del tratamiento de fecundación in vitro por cumplir la edad de cuarenta años.
- El derecho a la asistencia sanitaria.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, acceso a historiales médicos, información facilitada...).

## **7) Justicia (110).**

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución de sentencias (44).
- La dilación de los procesos judiciales (15).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (11).
- La disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios profesionales (10).
- La disconformidad con la actuación de los registros (5).

- La falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales.
- El desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.
- Los elementos procedimentales, tales como plazos de recursos, costas y días hábiles e inhábiles.
- Los embargos judiciales.
- El procedimiento de mediación.
- El derecho de los abuelos a tener visitas con sus nietos y nietas.

## **8) Educación (88).**

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirió a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares (20).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (14).
- La matriculación en la universidad y la convalidación de títulos universitarios (10).
- La modificación de la jornada escolar.
- Los exámenes de los centros oficiales de idiomas.
- La matriculación en escuelas de música.
- El acceso a la formación profesional y la expedición de títulos.
- Las medidas disciplinarias impuestas al alumnado.
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación.
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales.

## **9) Urbanismo (82).**

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:



- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (50).
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad (15).
- La ejecución del planeamiento (7).
- La configuración urbanística.

#### **10) Medio ambiente (80).**

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (48).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.
- Otras molestias de establecimientos (humos, olores...)
- El tratamiento de residuos.
- La protección de la fauna, en especial, sobre las colonias de gatos.
- La protección de espacios naturales.
- El acceso a información ambiental.
- La caza.

#### **11) Tráfico y seguridad vial (77).**

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (40).
- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello (9).
- La seguridad vial.

- Las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.
- La obtención y homologación del permiso de conducir.

## 12) Covid-19 (74).

Las consultas que se han realizado sobre esta “materia” pueden estructurarse, en función del ámbito al que afecten, en distintas submaterias, tal y como se muestra en el siguiente listado:

Submaterias	Número de consultas
Sanciones	38
Certificado Digital Covid UE	17
Atención sanitaria	5
Hostelería	3
Vacunación	2
Uso de mascarillas	2
Consumidores y usuarios. Cancelación de vuelos y viajes	2
Cierre y limitación de oficinas, establecimientos e instalaciones	2
ERTES	1
Transporte y tráfico	1
Personas con discapacidades y tuteladas	1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

El mayor número de consultas en materia de la Covid-19 versó sobre sanciones impuestas a ciudadanos y ciudadanas por infracciones graves de las restricciones de la movilidad acordadas durante la vigencia de alarma, así como sobre la devolución del importe de dichas sanciones, en cumplimiento de la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que restringían la libertad de circulación.

La implantación del certificado digital Covid-19, su exigibilidad y los requisitos para acceder al mismo han suscitado diversas consultas. Por ejemplo, se ha consultado en varias ocasiones los motivos por los que este únicamente se proporciona si la enfermedad se detecta a través de una prueba PCR y no de antígenos.

En materia sanitaria se consultó sobre diagnósticos erróneos de la enfermedad y sobre la falta de atención ante síntomas de Covid persistente.

En el sector de la hostelería las consultas versaron sobre la instalación de terrazas autorizadas.

La vacunación frente a la Covid-19, en especial, los efectos adversos de la misma, ha suscitado en la ciudadanía diversas consultas.

La obligatoriedad del uso de mascarillas, por ejemplo, en el ámbito laboral, suscitó también dudas.

Los consumidores plantearon varias consultas sobre la cancelación de vuelos y entradas de conciertos y la falta de devolución del importe abonado.

Las cuestiones laborales también fueron objeto de consulta, como el requerimiento de reintegro de la prestación por ERTE o la imposibilidad de concertar citas presenciales en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Se formularon también consultas sobre las deficientes medidas de seguridad e higiene en el transporte público o sobre la restricción de las visitas y salidas a las personas que se encuentran en residencias de tercera edad.

### **13) Seguridad ciudadana (65).**

En seguridad ciudadana, casi la mitad de las consultas tuvieron como objeto algunas actuaciones policiales (28).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público (22).
- La tramitación del DNI.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.
- La instalación de un corral de vacas.
- La concesión de licencia para la adquisición de un cachorro de Rottweiler.

### **14) Acceso a un empleo público (60).**

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- La disconformidad con los requisitos exigidos a las personas aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, por considerarlos excesivos, como, por ejemplo, contar con una experiencia mínima de seis años como funcionario de carrera en alguno de los cuerpos que integran la función pública docente y una experiencia docente de igual duración.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- Los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad.
- La escasa valoración de determinados méritos en las convocatorias de empleo público, como el italiano, que no se valora en la convocatoria de Policía Foral, la experiencia laboral en otras Administraciones, que se valora con mucha menor puntuación que la experiencia en la Administración convocante, los servicios prestados o la formación.

#### **15) Extranjería (40).**

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

#### **16) Trabajo (40).**

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- Las ayudas al empleo autónomo.
- Aspectos relacionados con la relación contractual (altas y bajas de personal de la Seguridad Social, retribuciones...) y con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos...).
- Los riesgos laborales. Una ciudadana, por ejemplo, consultó la posibilidad de denunciar a una empresa en la que trabajaba un familiar suyo que ha fallecido por haber presentes sustancias potencialmente cancerígenas.
- El acoso laboral.

### **17) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (38).**

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (25) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública, los desperfectos en la vivienda o en una lápida ocasionados por labores municipales, o las pérdidas derivadas de la errónea información facilitada por Correos.

Por otro lado, las restantes consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

### **18) Servicios públicos (36).**

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios (suministro de agua o saneamiento) y otros de interés general, tales como, el alumbrado, labores de limpieza y jardinería, el funcionamiento de Correos, la señal de televisión en una localidad del entorno rural o la prórroga de la concesión de un nicho.

### **19) Obras públicas (31).**

Destacaron las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (24), sobre todo, la pavimentación de calles y carreteras, o la reparación de humedades, así como las consultas sobre la ejecución de infraestructuras, como, por ejemplo, de un helipuerto, del Canal de Navarra y de una presa.

### **20) Función pública (26).**

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Cuestiones relacionadas con permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos (12).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (7).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (5).
- El régimen disciplinario.

### **21) Funcionamiento de las entidades locales (23).**

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió a:

- El empadronamiento.
- El acceso a actas de sesiones plenarias por parte del personal municipal.
- La actuación de presidentes/presidentas de Concejos y de secretarios/secretarias municipales.

## **22) Agricultura y ganadería (17).**

Se realizaron consultas sobre:

- La adjudicación de aprovechamientos comunales (12).
- Las ayudas económicas.
- Las explotaciones ganaderas.

## **23) Transparencia. Derecho de acceso a la información pública (13).**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Algunos ejemplos de las consultas realizadas en la presente materia son los siguientes:

- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma, como la planteada por un ciudadano que quería información sobre el proceso de licitación del bar de un centro cívico, o la de un ciudadano interesado en acceder al proyecto lingüístico de un centro escolar.
- La falta de entrega de cuentas municipales o actas plenarias.

## **24) Protección de datos personales (13).**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La utilización de una cámara de videovigilancia.
- La publicación de datos personales en medios de comunicación y redes sociales sin consentimiento.
- La necesidad de indicar al personal administrativo de los centros de atención primaria el motivo de la consulta.
- La publicación de datos personales en la convocatoria de una asamblea extraordinaria de una asociación.

## **25) Deporte (11).**

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización de las instalaciones deportivas, fundamentalmente, respecto al establecimiento de las tarifas y el estado de las instalaciones. Por ejemplo, se consultó sobre la consideración del empadronamiento como criterio para dar preferencia a unas personas sobre otras en el acceso.
- El funcionamiento de las federaciones deportivas

## **26) Bienes de las Administraciones públicas (10).**

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, la ocupación particular de terrenos municipales o la falta de mantenimiento de una estructura decorativa donada.

## **27) Euskera (8).**

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La valoración del euskera en convocatorias de empleo público.
- La falta de grupos en euskera en escuelas de música.
- La retirada de carteles en formato bilingüe.
- La atención en euskera en la Administración.

### **28) Derecho Civil Foral de Navarra (6).**

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon consultas sobre servidumbres, herencias y el aprovechamiento de un facero.

### **29) Transporte público (4).**

Las consultas se realizaron sobre el transporte urbano comarcal, por ejemplo, sobre la eliminación de una parada y sobre la documentación a presentar para acreditar la condición de beneficiario de una tarifa reducida.

### **30) Turismo (4).**

Una consulta de turismo trató sobre la licencia de apertura de un albergue, dos versaron sobre la emisión de un certificado de titularidad de un establecimiento turístico y, en la última de ellas, se consultó el régimen legal aplicable a las casas rurales.

### **31) Administración electrónica (3).**

Las consultas atendidas en esta materia se refirieron a:

- Las dificultades para realizar la declaración del IVA de forma telemática.
- El sistema de identificación CI@ve.

### **32) Energía (3).**

En energía, se solicitó información sobre la instalación de paneles solares de autoconsumo en las viviendas, la imposibilidad de las viviendas con calderas comunitarias de gas de acceder a las tarifas reguladas de último recurso y sobre la falta de adecuación de las calderas a la normativa en vigor.

### **33) Cultura (2).**

Una consulta versó sobre la falta de mantenimiento y puesta en valor del monumento a la Batalla de Noáin, y la otra sobre los perjuicios derivados de la aparición de restos arqueológicos en una finca de su propiedad a la hora de su explotación mediante la extracción de grava.

### **34) Contratos públicos (2).**

En materia de contratación pública, se consultó cómo participar en una licitación para la contratación del servicio de limpieza de determinados centros adscritos al Instituto Navarro del Deporte y se preguntó sobre un contrato de limpieza adjudicado que se consideraba incumplido.



### **35) Memoria histórica (2).**

Las dos consultas fueron realizadas por una persona que sufrió un accidente por una bomba militar y solicita conocer la posibilidad de serle reconocida la reparación integral incluida en la Ley de Memoria Democrática.

### **36) Industria (1).**

La consulta versó sobre la falta de contestación de la embajada rusa a su propuesta de un invento industrial para intentar frenar la guerra en Ucrania.

### **Consultas de especial complejidad.**

Dentro de las 1.829 consultas recibidas, hay 106 que han requerido un especial trabajo por parte del personal de la Oficina de Información, en la medida en que su resolución ha exigido una particular dedicación y, en ocasiones, la colaboración del personal asesor.

Se trata de consultas en las que se solicitaba asesoramiento jurídico en relación con las materias que se han detallado, incluyéndose, por tanto, en las respuestas facilitadas, legislación, jurisprudencia y la conclusión alcanzada por la institución.

### **Otras consultas.**

Además de las consultas mencionadas, se atendieron 821 consultas relacionadas con el funcionamiento de la institución (horario de la oficina de atención ciudadana, funciones de la institución...) y con la tramitación de los expedientes de queja (plazos de contestación y de resolución, consulta del estado del expediente, aportación de documentación...).

## **11.4. PERSONAS QUE HAY DETRÁS DE LAS CONSULTAS. CLASIFICACIÓN POR RAZÓN DE GÉNERO.**

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de las consultas por materias según quienes promuevan tales consultas sean una o varias mujeres o uno o varios hombres.

<b>Materias</b>	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
Educación	576	26,7%	1.579	73,3%	2.155	41,3%
Bienestar social	116	36,4%	203	63,6%	319	6,1%
Vivienda	123	41,4%	174	58,6%	297	5,7%
Medio ambiente	121	46,2%	141	53,8%	262	5,0%
Hacienda	78	46,2%	91	53,8%	169	3,2%

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Seguridad social	72	47,7%	79	52,3%	151	2,9%
Urbanismo	75	51,0%	72	49,0%	147	2,8%
Sanidad	47	34,6%	89	65,4%	136	2,6%
Justicia	56	41,8%	78	58,2%	134	2,6%
Transporte público	62	50,0%	62	50,0%	124	2,4%
Consumo	59	48,0%	64	52,0%	123	2,4%
Cultura	54	44,3%	68	55,7%	122	2,3%
Seguridad ciudadana	65	54,6%	54	45,4%	119	2,3%
Acceso a un empleo público	37	33,3%	74	66,7%	111	2,1%
Obras públicas	59	58,4%	42	41,6%	101	1,9%
Tráfico	50	51,5%	47	48,5%	97	1,9%
Covid-19	38	40,4%	56	59,6%	94	1,8%
Otras	44	46,8%	50	53,2%	94	1,8%
Servicios públicos	49	74,2%	17	25,8%	66	1,3%
Extranjería	31	57,4%	23	42,6%	54	1,0%
Función pública	22	44,9%	27	55,1%	49	0,9%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	11	22,9%	37	77,1%	48	0,9%
Trabajo	16	37,2%	27	62,8%	43	0,8%
Transparencia y participación ciudadana	22	66,7%	11	33,3%	33	0,6%
Agricultura	13	40,6%	19	59,4%	32	0,6%
Funcionamiento de las entidades locales	20	66,7%	10	33,3%	30	0,6%
Protección de datos personales	8	38,1%	13	61,9%	21	0,4%
Bienes de las Administraciones públicas	18	90,0%	2	10,0%	20	0,4%
Euskera	13	65,0%	7	35,0%	20	0,4%
Deporte	12	70,6%	5	29,4%	17	0,3%
Derecho civil	1	14,3%	6	85,7%	7	0,1%
Energía	3	42,9%	4	57,1%	7	0,1%
Turismo	2	33,3%	4	66,7%	6	0,1%
Contratos públicos	3	60,0%	2	40,0%	5	0,1%
Administración electrónica	2	66,7%	1	33,3%	3	0,1%
Memoria histórica	3	100,0%	0	0,0%	3	0,1%
Industria	2	100,0%	0	0,0%	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.983</b>	<b>38,0%</b>	<b>3.238</b>	<b>62,0%</b>	<b>5.221</b>	<b>100,0%</b>

El cuadro permite comprobar que, en determinadas materias, quienes realizan las consultas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, las consultas están promovidas más por hombres que por mujeres.

Así, por ejemplo, se comprueba que, en determinadas materias, muchas de ellas “sociales”, la mujer es quien realiza más consultas que los hombres. Es el caso de: Derecho Civil Foral de Navarra (86%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (77%), educación (73%), acceso a un empleo público (67%), turismo (67%), sanidad (66%), bienestar social (64%), o trabajo (63%). Llama la atención el dato de que, en las materias de educación, bienestar social y sanidad, es una mujer quien realiza una consulta referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien formula mayoritariamente las consultas: memoria histórica (100%), industria (100%), bienes de las Administraciones públicas (90%), servicios públicos (74%), deporte (71%), transparencia y derecho de acceso a la información pública (67%), funcionamiento de las entidades locales (67%), administración electrónica (67%), euskera (65%), o contratos públicos (60%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%: medio ambiente (54% mujeres, 46% hombres), transporte público (50% mujeres, 50% hombres), urbanismo (49% mujeres, 51% hombres), tráfico y seguridad vial (49% mujeres y 51% hombres) y seguridad ciudadana (45% mujeres y 55% hombres).

## **CAPÍTULO XII. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.**

### **12.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.**

Durante el año 2022, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas y consultas.

A continuación, se detallan todas estas entidades o colectivos y, respecto a las que tienen relación con quejas o consultas, en el siguiente cuadro se puede observar el expediente al que hacen referencia cada una de ellas.

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Administrazioan Euskeraz Taldea	Q22/133 y otras
Agrupación Propietarios Forestales de Urzainqui	Q22/1072
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza	Q22/1361
Asociación Batalla de Noáin	Q22/1041
Asociación convivir en lo viejo/Alde Zaharrean Bizi	Q22/751
Asociación de Cazadores de Navarra - ADECANA	Q22/142
Asociación de familias de menores transexuales - NAIZEN	
Asociación de Interinos de Navarra	Q22/56
Asociación de Librerías y Comercio de Prensa y Revistas de Navarra - ALICOPRENA	Q22/236
Asociación de Secretarios y Secretarias de las Entidades Locales de Navarra (ASSELNA)	
Asociación Española de Fundaciones Tutelares (AEFT)	
Asociación Haziak (Asociación de ayuda para menores tutelados a la hora de su independencia)	Q22/1361
Asociación Justicia para la Guardia Civil - JUCIL	Q22/1031
Asociación Katu kaleko - Gatos callejeros	Q22/1052
Asociación Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera	Q22/171 y otra
Asociación Lantxotegi Elkarte (Asociación para la formación personal y laboral)	Q22/940 y otra
Asociación MAGALE (Asociación de Familias de Acogida)	
Asociación Mejorana	
Asociación Navarra de Familias Numerosas	Q22/1214

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	G21/12
Asociación Navarra de Pequeña Empresa de Hostelería - ANAPEH	Q22/177
Asociación Rumiñahui	
Asociación Salhaketa	Q22/1394
Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa	Q22/81
Asociación Trabajadores Públicos Temporales de Navarra-Éramos Cien por la Justicia	Q22/701
Asociación vecinal San Jorge - Sanduzelai Auzo Elkartea	Q22/359
Banco de Alimentos de Navarra	
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideen. Observatorio de los derechos lingüísticos	Q22/829 y otras
Cáritas Diocesana	
Centro Español de Derechos Reprográficos - CEDRO	Q22/1306 y otras
Claustro del profesorado de la escuela municipal de música Luis Morondo de Barañáin/Barañain	Q22/168
Claustro del profesorado del CPEIP San Pedro de Mutilva	Q22/108
Colectivo Técnicos Auxiliares en Cuidados de Enfermería -TCAE	Q22/1282
Colectivo Vianés para la Integración de Personas con Discapacidad	Q22/1204
Colegio de Abogados de Pamplona	Q22/1409
Comedor solidario Paris 365	Q22/1361
Comisión de Personal de la Policía Foral de Navarra	Q22/1104
Comisión Española de Ayuda al Refugiado - CEAR	
Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra - CERMIN	
Comunidad de propietarios y propietarias C/ Merindades, 62 de Tudela	Q22/439
Comunidad de propietarios y propietarias Txurdarena, 8 de Juslapeña/Txulapain	Q22/189
Concejo de Artaza	Q22/1276
Consejo de la Transparencia	
Consejo Navarro de la Juventud	
Consejo Navarro Infancia y Adolescencia	
Cooperativa de Viviendas de Ermitagaña	Q22/35
Cooperativa de Viviendas El Salvador	Q22/716
Coordinadora ONGD Navarra – Nafarroako GGKEen Koordinakundea	
Corella Talde Feminista	Q22/1316

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Cruz Roja Navarra	
Foro Social Permanente-Foro Soziala	
Fundación Gaztelan	
Fundación Secretariado Gitano	
Fundación XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)	
Grupo de familias del alumnado de 4º de educación primaria del colegio Santa Ana de Estella-Lizarra	Q22/1069
Grupo de familias del colegio público de Auritz/Burguete	Q22/784
Grupo de familias del colegio público San Pedro de Mutilva	Q22/78
Grupo de familias en desacuerdo con la mayoría exigida para modificar el régimen de jornada en los centros escolares	Q22/334
Grupo de personas en desacuerdo con la autorización del proyecto de explotación para el frente de ofita de la cantera Arritxuri, en Almandoz	Q22/1054
Grupo de Policías Forales con plaza de euskera	
Grupo de vecinos y vecinas de Burlada/Burlata que solicitan la restauración del archivo municipal	Q22/190
Grupo de vecinos y vecinas de Cirauqui/Zirauki	Q22/237
Grupo de vecinos y vecinas de la calle Navas de Tolosa, de Buñuel	Q22/360
Grupo de vecinos y vecinas de la Urbanización Martiket de Huarte/Uharte	Q22/1396
Grupo de vecinos y vecinas del casco antiguo de Tudela por el ruido soportado	Q22/340
Grupo de vecinos y vecinas del Paseo Sarasate, de Pamplona/Iruña por el ruido soportado	Q22/803
ONG Médicos del Mundo	Q22/81 y otras
ONG UNICEF Navarra	
Partido Cannábico Luz Verde	
Personal contratado temporal en desacuerdo con el Decreto Ley Foral 2/2022 para la estabilización	Q22/775
Personal de la Zona Básica de Salud de Auritz/Burguete	Q22/935
Personal del centro San José de Pamplona/Iruña	Q22/116 y otra
Personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por la promoción interna del personal auxiliar administrativo	Q22/754
Personal educador sexual de los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR) de Navarra	C22/2512
Personal funcionario del Ayuntamiento de Tudela cotizantes a la Seguridad Social	Q22/723
Personal psicólogo clínico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea	
Plataforma 0-3 Nafarroa	

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Plataforma ciudadana Papeles y Derechos Denontzat	Q22/81 y otras
Plataforma JAVIISS	
Plataforma Mayores frente a la crisis	
Proyecto Hombre	
Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG)	Q22/1361
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social	
Servicio Educativo Intercultural (SEI)	
Sindicato AFAPNA	Q22/271 y otras
Sindicato CCOO	Q22/216
Sindicato de Técnicos de Enfermería de Navarra	Q22/1016
Sindicato ELA	Q22/216
Sindicato LAB	Q22/1218
Sindicato Profesional de Policías Municipales de España en Navarra	Q22/1074
Sindicato UGT	Q22/216 y otras
Sociedad Zorroiloak	Q22/288
Sortzen	Q22/1218
Traperos de Emaús	

## **12.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.**

Una vez señalada en el párrafo anterior la relación de todas las entidades de distintos ámbitos con las que el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido contactos por diferentes motivos, se hace referencia ahora a aquellas en las que el encuentro no ha sido fruto de una queja o de una consulta sino de la iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.

Estos encuentros han tenido un doble objetivo: el primer objetivo, conocer de primera mano el funcionamiento de cada una de las entidades, conocer sus instalaciones y los medios de los que disponen, escuchar en primera persona los problemas a los que intentan dar solución cada día, la característica de sus usuarios, su visión a futuro desde su experiencia de la nueva realidad que se plantea.

El segundo objetivo no ha sido otro que acercar la institución a los colectivos más vulnerables, dar a conocer y ofrecer los servicios de la institución, informar del tipo de ayuda que la misma puede prestar en la interposición de quejas, consultas o propuestas ante las distintas problemáticas que pueden padecer.

Las Entidades son las siguientes:

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Fecha</b>
Plataforma "Mayores frente a la crisis"	12 de abril
Foro Social Permanente	18 de mayo
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza.	22 de mayo
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	23 de mayo
Coordinadora de ONGs de Navarra	24 de mayo
ONG UNICEF Navarra	30 de mayo
ASOCIACION MAGALE (Asociación de Familias de Acogida)	2 de junio
CERMIN (Comité Español de Representantes de personas con discapacidad)	2 de junio
Asociación Rumiñahui (Asociación para la defensa y reivindicación de los derechos de las personas migradas)	2 de agosto
Paris 365-Elkarkidatasuna Elikatzu	6 de septiembre
Fundación Navarra Banco de Alimentos de Navarra	19 de septiembre
Servicio Educativo Intercultural (SEI)	22 de septiembre
CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado)	27 de septiembre
Cáritas Diocesana	28 de septiembre
Asociación de Apoyo Mutuo	3 de octubre
NAIZEN (Infancia en situación de transexualidad)	4 de octubre
Cruz Roja Navarra	5 de octubre
Fundación Traperos de Emaús	10 de octubre
Fundación Proyecto Hombre	14 de octubre
Fundación Lantxotegi (Asociación para la Promoción Personal y sociolaboral-Lantxotegi Elkartea)	25 de octubre
Fundación XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)	7 de noviembre
Fundación Gaztelan	8 de noviembre
Fundación Secretariado Gitano	9 de noviembre
SOS Racismo, Punto de Información Migrante	30 de noviembre
ONG Médicos del Mundo Navarra	16 de diciembre
Asociación Mejorana Elkartea	19 de diciembre



Entidad / Colectivo	Fecha
Haziak (Asociación de ayuda para menores tutelados a la hora de su independencia)	29 de diciembre

Varias de estas entidades prestan su apoyo a personas con discapacidad. Por ello, en materia formativa, durante el año 2022, personal de la institución ha recibido formación sobre esta materia y las importantes modificaciones que ha supuesto la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

El Tercer Sector social es clave en el desarrollo social y también económico de nuestra sociedad. Es un cauce cada vez más importante de canalización y solución de las crecientes demandas e iniciativas de la sociedad exigiendo el derecho a una vida digna de las personas en situación de pobreza o exclusión social, denunciando cualquier otra clase de discriminación. Su importancia no es discutible, está respaldada por el número de organizaciones que lo integran, la multiplicidad de demandas sociales que satisfacen, las dimensiones de la inversión social que canalizan, el número de beneficiarios a los que atienden, el empleo que generan, y el voluntariado que movilizan. Y, a pesar de esta realidad, todavía necesitan un mayor reconocimiento social y político como representación importante de la sociedad.

Estas entidades están, muy a menudo, al frente de la lucha por el derecho de las personas más vulnerables a acceder a una vivienda y a empadronarse en el lugar donde residen como condición indispensable para el ejercicio o disfrute de derechos sociales.

En los encuentros mantenidos con representantes de asociaciones, colectivos y entidades anteriormente nombrados que actúan en el ámbito social, ha quedado patente su preocupación por las trabas que encuentran para empadronarse en Pamplona/Iruña personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social por diferentes causas.

Según se ha manifestado, en determinados casos, se producen, incluso, episodios de presunto chantaje o extorsión por parte de propietarios de viviendas en las cuales las citadas personas desfavorecidas residen en alquiler (arrendamiento de viviendas o de habitaciones) y desean empadronarse. En estos supuestos, se ha explicado, se produciría una suerte de “veto” por parte de los propietarios, que accederían a facilitar el empadronamiento únicamente a cambio de una cantidad extra de dinero.

Así mismo, se ha mencionado otro tipo de “veto” consistente en negar la gestión del empadronamiento por parte de propietarios que no desean declarar que alquilan viviendas o bien por parte de arrendatarios de pisos entre cuyas cláusulas contractuales figura la prohibición del subarriendo como causa de rescisión del contrato.

Por otro lado, también se ha venido a indicar que los criterios de algunos Ayuntamientos para facilitar el acceso al padrón municipal a personas en situaciones de exclusión con circunstancias especiales (por ejemplo, personas sin vivienda que residen en la calle) no son los más adecuados o favorables para que aquellas puedan acceder al padrón municipal, a pesar de encontrarse viviendo en la ciudad o municipio.

Asimismo, y en línea con lo anterior, se ha transmitido que, anteriormente, las unidades de barrio de servicios sociales intervenían en la tramitación de los empadronamientos de estas personas en situaciones de dificultad y que, sin embargo, actualmente, esta intervención se ha centralizado, circunstancia que ha redundado, en la práctica, en una menor flexibilidad a la hora de favorecer el acceso al padrón y en un perjuicio para las citadas personas.

El empadronamiento es la llave para optar a todos los servicios sociales; sin embargo, y a pesar de que la Ley de Bases de Régimen Local regula el acceso al padrón municipal, disponiendo, en su artículo 15.1, que toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y, en su artículo 16.1, que dicho Padrón es “el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos”, estas entidades manifiestan la cantidad de trabas que encuentran las personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión.

En cuanto a la vivienda, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución que establece lo siguiente: *"Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos"*.

La no disponibilidad de una vivienda, o bien la pérdida de ella, supone un deterioro tal de las condiciones de vida que no solo dificulta factores tan diversos como la formación

de nuevos hogares y estructuras familiares, la emancipación juvenil o la movilidad geográfica, sino que, en último término, puede conducir a situaciones de exclusión social. La vivienda contribuye a que una persona o unidad familiar pueda desarrollar con autonomía y responsabilidad su aportación a la construcción social, de la que todos formamos parte.

En las reuniones que esta institución ha mantenido con las entidades anteriormente indicadas, todas ellas han expuesto las situaciones de necesidad de vivienda que podrían calificarse de extremas y que requieren de una respuesta urgente por parte de la Administración, que no se obtiene. En estas quejas se relatan situaciones tales como la inminencia de un desahucio o la necesidad de abandonar una vivienda por finalizar el plazo pactado para el arrendamiento, que, además, se ven agravadas, en muchos casos, por la presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar. Ante la falta de alternativas, los ciudadanos se ven obligados a residir en lugares que no reúnen condiciones de habitabilidad (en habitaciones de viviendas compartidas, en viviendas con importantes humedades y deficiencias, en un trastero o, incluso, en vehículos).

Se evidencia la insuficiencia de las medidas actualmente establecidas para garantizar el derecho a una vivienda de los ciudadanos y ciudadanas (insuficiencia del parque residencial de viviendas protegidas en régimen de alquiler, colectivos excluidos de las ayudas DAVID y EMANZIPA).

A esto hay que añadir también la dificultad para obtener cita presencial en las oficinas de NASUVINSA para la realización de trámites relacionados con el Censo de solicitantes de vivienda protegida o con las ayudas al alquiler DAVID o EMANZIPA.

La Comunidad Foral de Navarra es titular de la competencia exclusiva en materia de vivienda, tal como establece el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y, en el ejercicio debido de esa competencia, ha de adoptar todas las medidas oportunas para garantizar el derecho constitucional de las personas a disfrutar de una vivienda digna.

El crecimiento sostenido del Tercer Sector, con sus complejidades y limitaciones, pero también como gestor y generador de recursos importantes, merece el esfuerzo y la colaboración entre las distintas Administraciones para lograr una consolidación estable y suficiente.

Para ello, la reivindicación común de las entidades sociales es una financiación más estable, ya que, en muchos casos, lo que realizan es una labor que, en puridad, debería desarrollar la propia Administración.

## **CAPÍTULO XIII. COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.**

Durante el año 2022, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones, con motivo de los siguientes asuntos:

### **13.1. Para exponer oralmente en la Comisión de Régimen Foral un resumen del Informe anual correspondiente al año 2021.**

El 10 de mayo de 2022 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2021 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 56, de 5 de mayo de 2022, y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<https://defensornavarra.es/es/informes-y-publicaciones/informes-anuales/informe-anual-2021>

El video de la comparencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NjI3NGE4Y2YtOTBjZi00MDQwLWJINzQtZmY3ZGQ2MDU4Zjc5>

### **13.2. Para exponer oralmente ante el pleno del Parlamento de Navarra un resumen del Informe anual correspondiente al año 2021**

El 19 de mayo de 2022 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2021 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El video de la comparencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NDY0MzNiNzQtYzZi00NTgyLWJixZDMtMGNhN2QxMTIIMzdh>

## **CAPÍTULO XIV. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.**

En 2022 se ha aprobado la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad. La norma fue publicada el 19 de mayo de 2022 y entró en vigor dos meses después, con arreglo a lo que establece su disposición final sexta.

La citada ley foral constituye el instrumento normativo de referencia en Navarra en lo que atañe a la atención y protección de la infancia, y ha venido a sustituir a la anterior Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, que ha estado vigente durante la primera mitad de 2022.

La Ley Foral 12/2022 cuenta con ciento sesenta y cuatro artículos, siete disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales. Se estructura en seis títulos, que, expuesto aquí muy resumidamente, regulan lo siguiente:

- a) Un título preliminar, en el que se recogen el objeto de la norma, su ámbito de aplicación y los principios rectores en la materia, entre los que destaca el de primacía del interés superior de los menores.
- b) Un título primero, en el que se incluye una tabla de derechos de los niños, niñas y adolescentes, precedida de una serie de principios generales que presiden su interpretación y aplicación.
- c) Un título segundo, referente a la organización administrativa, a la planificación en la materia y a la exigencia de coordinación y de trabajo en red.
- d) Un título tercero, relativo a las actuaciones de prevención, que se declaran como prioritarias y que han de desarrollarse en los distintos ámbitos en que se desenvuelven los niños y niñas.
- e) Un título cuarto, que es el más extenso y que prevé y disciplina las actuaciones del sistema de protección, que entrará en juego ante situaciones de riesgo y desamparo de los menores, previendo medidas de intervención de diferente intensidad en función de aquellas.
- f) Y un título quinto, dedicado a las actuaciones en el sistema de justicia juvenil, que sustituye al anteriormente denominado sistema de reforma.

El artículo 9 de la Ley Foral 12/2022 prevé que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre estas medidas se recoge la referente “a valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual”.

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

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

#### **14.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.**

##### **A) Actividad reglamentaria y de planificación:**

La disposición final quinta de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, prevé que el Gobierno de Navarra habrá de dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de dicha ley foral.

En relación con dicha previsión, el Departamento de Derechos Sociales ha informado de que, entrada en vigor la citada ley foral, en septiembre de 2022, dio inicio a la tramitación de la modificación del Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula, entre otros aspectos, el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones del sistema de servicios sociales, y del Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito general.

La modificación normativa -que tiene un alcance más amplio que el específico de la protección de menores-, según se explica, supone también un desarrollo del artículo 133, letra r), de la Ley Foral 12/2022, que, en relación con las personas menores en acogimiento residencial, prevé, tanto para las entidades públicas, como para otras entidades que gestionen servicios y centros, la obligación de cumplir los estándares de calidad que se establezcan acerca del porcentaje mínimo y cualificación del personal, condiciones de prestación y gestión de los servicios y de las instalaciones, así como para comprobar el grado de satisfacción de las personas usuarias.

Se recoge en la exposición de motivos, en lo que respecta al ámbito que aquí ocupa, lo siguiente:

*“Una vez aprobada y vigente, desde el 19 de julio de 2022, la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, se ha procedido a actualizar conforme a la misma, la regulación de los requisitos de calidad de los Servicios de Atención a menores.*

*Se regulan en primer lugar los servicios de atención residencial, que incluyen los de observación y acogida, pisos de protección, residencias de protección, centros residenciales especializados, centros de ejecución de medidas de internamiento y pisos de autonomía.*

*Se abordan también los de atención diurna a menores, incluyendo el centro de día de menores y el centro de día de justicia juvenil.*

*Y, por último, se regulan también los servicios de atención ambulatoria para menores, entre ellos el servicio de orientación familiar, el de mediación familiar, el punto de encuentro, el de atención a la infancia y adolescencia, el de intervención familiar, el de educación para adolescentes, el de violencia filio parental, el de ejecución de medidas judiciales en medio abierto, el de apoyo a jóvenes en proceso de emancipación, el de apoyo al acogimiento familiar y el de apoyo a la adopción nacional e internacional.*

*También se abordan en este Decreto Foral modificaciones en las prestaciones garantizadas de la Cartera aprobada mediante Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, de los servicios de atención a menores aludidos, así como los de valoración de las situaciones de desprotección, de apoyo a jóvenes madres y gestantes, de acogimiento de referencia, de prestaciones económicas a las familias acogedoras, de acogimiento familiar de urgencia, de respiro en acogimiento familiar y adopción y de acogimiento familiar especializado, desapareciendo el servicio de atención a menores de origen extranjero no acompañados, al no diferenciarse en la atención por motivo de la circunstancia del origen de los o las menores.*

*Se incorporan, dentro de las no garantizadas, las ayudas extraordinarias y el servicio de apoyo a jóvenes en procesos de emancipación”.*



Por otro lado, la disposición final tercera de la Ley Foral 12/2022 establece que “la normativa sobre escolarización recogerá, de acuerdo con lo previsto en la normativa básica estatal, las medidas para favorecer en los criterios de admisión a los hijos e hijas acogidas en términos análogos a los que existan para los biológicos o adoptivos y las medidas para garantizar la escolarización tardía inmediata para cuando se constituyen acogimientos o adopciones con posterioridad al período ordinario de escolarización”. Según se informa por el Departamento de Derechos Sociales, la normativa vigente de admisión en centros educativos ya recoge previsiones orientadas a tales finalidades (artículos 20 y 36.1 del Decreto Foral 33/2021, de 28 de abril, por el que se regula la admisión del alumnado en los centros docentes públicos y concertados de la Comunidad Foral de Navarra).

En lo que se refiere a la planificación y programación de actuaciones, se explica por el Departamento de Derechos Sociales que se presentó ante el Consejo Navarro del Menor (actualmente, Consejo Navarro de la Infancia y la Adolescencia) el plan de desarrollo de la Ley Foral 12/2022.

Asimismo, en el contexto de las evaluaciones intermedias realizadas en el año 2020 de los planes del Departamento de Derechos Sociales y, entre ellos, del II Plan Integral de apoyo a la familia y a la infancia, se ha elaborado el Plan Operativo de Infancia y Familia para 2022. El plan introduce los siguientes cambios respecto al del año 2021:

- a) Incrementar la capacidad de los servicios sociales de atención primaria para atender las situaciones de riesgo de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Capacitar al personal profesional que interviene en la atención a niños, niñas y adolescentes de acuerdo a los cambios legislativos habidos y a los nuevos modelos de prevención e intervención (salud, justicia, educación y servicios sociales).
- c) Impulsar la transformación del modelo de acogimiento en la Comunidad Foral de Navarra.

Asimismo, se informa de la participación de la Administración sanitaria (Departamento de Salud) en varias iniciativas y líneas de trabajo referidas a la infancia y adolescencia:

- a) En el ámbito estatal: 1) Comisión del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud frente a la violencia en los niños, niñas y adolescentes; 2) Grupo de Trabajo para la elaboración del Protocolo Común de Actuación Sanitaria frente a la violencia en la infancia y adolescencia; 3) Grupo de Trabajo para la elaboración de protocolos comunes de actuación sanitaria ante la violencia sexual; 4) Grupo de Trabajo Técnico sobre

Atención Temprana; 5) Grupo técnico de la comisión permanente de nutrición, en el marco de la estrategia Naos de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

b) En el ámbito foral: 1) Comité y estrategia de prevención y promoción en población infantil y adolescente de la Comunidad Foral de Navarra; 2) Iniciativa para la humanización de la asistencia al nacimiento y la lactancia; 3) Grupo técnico de trabajo para la integración de la atención primaria y la atención especializada del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea; 4) Grupo técnico de trabajo de atención integrada a mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos.

Finalmente, se informa del funcionamiento de varias comisiones interdepartamentales de atención a la infancia: 1) Red de Atención Integral a la Infancia; 2) Red de Atención Temprana de Navarra; 3) Mesa por el Acogimiento familiar; 4) Menores víctimas de abusos. Modelo Barnahus; 5) Grupo técnico para la prevención y coordinación de la atención ante los matrimonios forzosos en Navarra; 6) Comisión Interinstitucional de Coordinación para la Prevención y Atención de las Conductas Suicidas.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa y de planificación, la institución anima a que se impulsen y continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la recientemente aprobada Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, así como para procurar su más eficaz aplicación, y, si fuera preciso, a revisar aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Asimismo, se insiste en la necesidad de continuar con las actividades de planificación y programación, a fin de adaptar las actuaciones a las prioridades que se aprecien en cada momento. En este sentido, como se viene apuntando, se ve conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar eficaz y sucesivamente el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades. Igualmente, es positivo que estas actuaciones de planificación y programación, en cuanto vinculadas a la labor de prevención, tengan también un enfoque compartido y coordinado entre los distintos ámbitos y agentes que actúan en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## **B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor:**

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, en su título I, establece una tabla de derechos de las personas menores de edad, ordenando, además, su promoción y divulgación.

El Departamento de Derechos Sociales, en línea con lo reflejado en anteriores ejercicios, informa que, en el contexto del diseño del II Plan de Apoyo a la familia, a la infancia y a la adolescencia, se incluyó un área de actuación en esta materia de protección del menor, en colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los Derechos de la Infancia.

Además, se han convocado tres sesiones del Consejo Navarro de la Infancia y la Adolescencia, y se ha continuado con las reuniones de coordinación y seguimiento de la Red de Atención Integral a la Infancia. Componen dicha Red tres comisiones con diferentes funciones: Comisión Directora de Atención Integral a la Infancia, Comisión Técnica de Atención Integral a la Infancia y Comisión Operativa de Atención Integral a la Infancia.

En relación con esta labor de promoción y divulgación, con motivo de la aprobación de la Ley Foral 12/2022, se celebró en junio de 2022 en Baluarte una sesión de presentación de la norma, orientada esencialmente a dar participación a los niños, niñas y adolescentes, de forma que los protagonistas fueran las personas menores de edad que habían participado en la elaboración de aquella.

El proyecto “Proceso participativo para la elaboración de la Ley Foral de Atención y Protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad” fue reconocido como buena práctica en materia de participación ciudadana 2020-2021 por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

El 15 de noviembre se celebró la Jornada Anual sobre Infancia y Familia, bajo el lema “Acompañando a nuestra infancia”, a la que asistieron 113 personas procedentes de diferentes ámbitos.

En línea con lo que prevé el artículo 10.5 de la Ley 12/2022, el Departamento de Derechos Sociales mantiene un convenio de colaboración con la Fundación ANAR, para la asistencia telefónica a personas menores, familiares y profesionales que intervienen con menores.

A final del año 2022 se preparó y lanzó el proyecto “12 meses, 12 derechos”. Se trata de una campaña de promoción y divulgación de los derechos de niños, niñas y adolescentes en 2023, cuya información se puede consultar en la página web [12meses12derechos.navarra.es](http://12meses12derechos.navarra.es)

Esta institución valora la labor desarrollada en este ámbito y anima a continuar e intensificar las iniciativas de promoción y divulgación de los derechos de los menores, siendo positivo que en la misma participen estos.

### **C) Actuaciones de prevención:**

La Ley Foral 12/2022 destaca el carácter prioritario de las actuaciones de prevención. Se dirigirán a prevenir las posibles situaciones de desprotección de las personas menores, así como las graves carencias que menoscaben su desarrollo o puedan llegar a vulnerar sus derechos.

Las actuaciones de prevención, de acuerdo con lo previsto en la citada ley foral, tienen las siguientes finalidades:

- a) Velar por el respeto y garantía de los derechos de las personas menores, mediante actividades de información, divulgación y promoción y promoviendo la respuesta en edades tempranas, en los inicios del vínculo, incluida la etapa prenatal, con seguimiento prenatal y perinatal.
- b) Realizar actividades públicas e impulsar actividades privadas sin ánimo de lucro que favorezcan y garanticen la integración sociofamiliar y el uso recreativo y socializador del tiempo libre, que, a la vez, permita potenciar su autonomía, preferentemente en el ámbito comunitario.
- c) Limitar el acceso de las personas menores a medios, productos y actividades perjudiciales para su desarrollo integral.
- d) Disminuir los factores que conduzcan a una situación de inseguridad o riesgo para los menores, con una actuación temprana ante factores de riesgo, para reconducir situaciones no protectoras, estableciendo una adecuada cobertura de las necesidades infantiles, tanto físicas, como emocionales, económica y educativas, en entornos seguros y adaptados y en períodos tempranos, atendiendo al establecimiento de relaciones estables y seguras.

- e) Evitar las causas que pueden provocar el deterioro del entorno sociofamiliar, promoviendo el aumento de capacidades y competencias a través de la orientación, formación y apoyo.
- f) Trabajar en red para una detección precoz de cualquier vulneración de derechos, incluidas aquellas que pudieran derivar de las actuaciones institucionales.
- g) Incorporar en todas las redes locales de Navarra el enfoque preventivo, con un abordaje preventivo en la detección, sensibilización e intervención, y local y comunitario, de acompañamiento permanente a las labores de crianza.
- h) Preparar a las niñas, niños y adolescentes de forma progresiva y en los distintos ámbitos de su desarrollo para asumir su propia protección, de acuerdo con su nivel de maduración y capacidades. Esta preparación preventiva se realizará desde el respeto a su autonomía y con el acompañamiento de su familia, el profesorado, los referentes comunitarios profesionales y voluntarios, los profesionales de los servicios sociales y sanitarios, así como cualquier otro adulto referente de su entorno.

La intervención de la Administración en este ámbito preventivo se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

En relación con esta labor preventiva, se explica que, en el contexto de ejecución del II Plan integral de apoyo a la familia, la infancia y la adolescencia en Navarra, continúan la líneas de actuación señaladas en precedentes informes, con mesas sectoriales de colaboración-participación (Departamentos de Salud y Educación, Atención Primaria de Servicios Sociales, entidades gestoras de servicios de atención a la infancia y adolescencia) en el diseño, puesta en marcha y formación del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y desamparo.

El manual, se explica, supone el desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad, hace posible el establecimiento de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, y persigue la formación continua de las personas profesionales de Salud, Educación y Servicios Sociales, así como el desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

Por otro lado, en cuanto a la implementación de programas, el Departamento informa de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de la mejora del modelo

de atención con el refuerzo de la intervención socioeducativa y psicológica en los recursos y servicios de preservación familiar; de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de una mayor especialización y extensión de la implantación territorial de los puntos de encuentro familiar; de la implantación generalizada y mejora de la cobertura del programa especializado de apoyo y seguimiento al acogimiento familiar y la adopción, que contemple la capacitación parental y el apoyo psicoterapéutico; y de un programa de acogimiento residencial en el que se incluye a todos los menores residentes en Navarra, independientemente de su origen. Respecto a esto último, se explica que, ante la llegada masiva de menores migrantes en años anteriores, se generaron recursos residenciales específicos para ellos, pauta de atención que se ha venido a modificar, integrándolos en los recursos normalizados del sistema de protección.

Esta institución valora positivamente las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando a reforzar el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la ley foral de prioritaria, para procurar evitar que las problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva o reactiva.

La institución ve preciso insistir, finalmente, en lo conveniente de continuar complementando las acciones dirigidas a potenciar la coordinación entre los agentes que actúan en materia de protección de menores con los programas o acciones preventivas en los diferentes ámbitos a que se refiere el artículo 64 de la Ley Foral 12/2022: el ámbito de la sensibilización sobre los derechos de las personas menores, el ámbito educativo, ámbito sanitario, apoyo familiar, ámbito de las relaciones sociales, de ocio y animación, ámbito de la formación, empleo y condiciones de trabajo, ámbito de la atención temprana y ámbito comunitario como punto de encuentro.

En referencia al ámbito educativo, vemos preciso destacar lo pertinente de profundizar en actuaciones de prevención tendentes a erradicar situaciones de acoso escolar que padecen niñas, niños y adolescentes, aspecto este que viene siendo objeto de preocupación en quejas presentadas en esta institución por familias afectadas.

Asimismo, en línea con lo apuntado en anteriores informes, valoramos positivamente el enfoque de integración de la atención de menores extranjeros no acompañados a través

de los recursos normalizados del sistema, insistiendo en que, por tratarse normalmente de menores adolescentes, se ha de poner un especial énfasis en los aspectos relativos al acompañamiento en el tránsito a la vida adulta, evitando en todo lo posible la ruptura en la atención prestada al llegar a la mayoría de edad, que puede comprometer el proceso de inclusión.

#### **D) Actuaciones del sistema de protección:**

##### **a) Situaciones de riesgo.**

Entre las situaciones de desprotección, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Derechos Sociales viene facilitando a esta institución la cifra total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2022, sería de 2.230. La cifra baja muy ligeramente respecto a la del año 2021 (2.246) y a la de 2020 (2.243). Se aprecia, por lo tanto, una estabilización de la cifra en los últimos tres años.

En términos de medio y largo plazo, se consolida la tendencia al alza que se apuntaba en informes precedentes (1.744 menores en 2018, 1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012).

La cifra fue superior (2.411) en 2019, año en el que, como se apuntaba, tuvo una especial incidencia la llegada y atención a menores extranjeros no acompañados, con un fuerte impacto en el sistema de protección de menores y, especialmente, en las situaciones de guarda.

Si se comparan los datos correspondientes a un periodo de diez años (2012-2022), se comprueba que la cifra ha pasado de 1.206 menores a 2.230 menores, lo que supone un incremento próximo al 85%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2016-

2022), supone un incremento aproximado del 31% (de 1.705 a 2.230). Los datos ponen de manifiesto el relevante y creciente número de menores atendidos por el sistema de protección, si bien, como se ha apuntado, en los últimos años la evolución al alza se ha ralentizado.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, decrece en 2022 respecto al año anterior (977 menores, sobre un total de 2.230, lo que supone un porcentaje próximo al 44%; frente a 1.108 menores, sobre un total de 2.246, lo que supone un porcentaje próximo al 49%, en 2021). El porcentaje de 2020 era próximo al 48%, el de 2019 era próximo al 54% (cifra condicionada por la situación de la atención a menores extranjeros no acompañados de ese año) y el de 2018 próximo al 45%.

Procede insistir en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

Las cifras de menores atendidos por el sistema de protección y la tendencia de crecimiento que, considerado un periodo de diez años, se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, continúan, por otro lado, ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

#### **b) Situaciones de desamparo.**

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2022, fueron declarados en situación de desamparo 115 menores, cifra sensiblemente inferior a la de 2021 (227 menores), a la de 2020 (197 menores) y a la de 2019 (222 menores). En este punto se revierte la tendencia al alza que se apuntaba en anteriores informes (144 menores en 2018, 90 menores en 2017, 40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014 y 21 menores en 2013).

Como ya se viene reiterando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido 95 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron, cifra muy superior a la de ejercicios anteriores (22 en 2021, 13 en 2020, 15 en 2019, 12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015).



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.

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 pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 1.332 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2022 (el dato era de 1.231 familias en 2021, de 1.053 familias en 2020, de 1.098 familias en 2019, de 1.296 familias en 2018, de 1.134 familias en 2017, y de 844 familias en 2016). Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

El incremento de 2022 obedece al importante alza del dato del número de familias con menores en programas que no supone asunción de la guarda, pues la cifra pasa de 243 (2021) a 433 (2022).

El dato vuelve a poner de manifiesto que existe un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficientes para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se insiste en lo aconsejable de realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, órganos competentes en la materia de la Subdirección de Familia y Menores, 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.

En relación con ello, procede hacer notar que la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, ha recogido, en su artículo 5, la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores: “La Administración de la Comunidad Foral contemplará en sus presupuestos, de forma prioritaria, las actividades de prevención, detección de dificultades de forma temprana y activación de medios para resolverlas, promoción, atención, formación, protección, reinserción, integración y ocio de los menores de esta Comunidad Foral, incrementando los mismos, como mínimo, en la misma medida en que se incremente el techo de gasto cuando haya incrementos. En caso de que el techo de gasto no se incremente se mantendrán, si las necesidades derivadas del objeto de esta ley foral no han disminuido”.

#### **d) Menores en situación de guarda.**

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea familiar (prioritario) o residencial (si no fuera posible el anterior).

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda “no provisional”, acordada tras la fase de valoración).

El dato de 2022 (977 menores) es sensiblemente inferior al de 2021 (1.108 menores), al de 2020 (1.081 menores) y al de 2019 (1.301 menores), aunque superior al de los dos años precedentes (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

La evolución del dato viene a explicar la reducción del porcentaje de casos de separación de la familia a la que se ha aludido en el apartado de menores atendidos por el sistema de protección, y está en consonancia con lo señalado respecto a las declaraciones y remociones de desamparo habidas en 2022.

Destacar nuevamente, como aspecto positivo, que han crecido las situaciones de guarda provisional en familias de urgencia (de 11 en 2020 a 21 en 2021 y a 23 en 2022), al tiempo que han descendido las cifras de guarda provisional en centros de observación y acogida (de 401 en 2020 a 392 en 2021 y a 348 en 2022).

#### **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 2022 es de 526, que, como es lógico por la correlación existente, refleja una evolución similar a la expresada en apartados anteriores, siendo inferior a la de 2021 (549) y 2019 (574), y superior a la de 2020 (512) y a la de años anteriores a 2019 (427 en 2018 y 347 en 2017). Si se toma un periodo de diez años, se observa nítidamente una evolución al alza, pues la cifra de 2012 era de 202 menores (un 38%, aproximadamente, de la cifra actual).

#### **f) Acogimientos vigentes y formalizados.**

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2022 se formalizó el acogimiento de 199 menores, cifra inferior a la de 2021 (216 menores), 2020 (264 menores) y 2019 (382 menores).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 606 menores (695 menores en 2021, 680 menores en 2020, 675 menores en 2019, 520 menores en 2018 y 494 menores en 2017). Como puede apreciarse, la cifra total de menores acogidos crece si se toma en consideración un periodo de cinco años, si bien se reduce significativamente en el último ejercicio.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimientos, la Ley Foral 12/2022, como la hacía la precedente Ley Foral 15/2005, sienta la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, y enfatiza el carácter subsidiario de este último (artículos 104.3 y 120). Se viene a recordar que el acogimiento residencial se dará solo si el familiar no fuera posible o conveniente para el interés superior del menor. Para garantizar la prioridad del acogimiento familiar sobre el residencial, se deberá dejar constancia expresa al constituirlo de la imposibilidad de que fuera familiar o las razones de que no conviniera que lo fuera y de las acciones o plazos establecidos para que el residencial sea por el menor tiempo posible

Por otro lado, la vigente Ley Foral 12/2022 mantiene la preferencia del acogimiento en familia extensa respecto al acogimiento en familia ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en su propio ambiente natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2022, el porcentaje de acogimientos residenciales es próximo al 53% (324 acogimientos residenciales, sobre un total de 606 acogimientos), sensiblemente inferior al de 2021 (cerca del 60% (413 acogimientos residenciales, sobre un total de 695 acogimientos). En 2018, 2019 y 2020 el indicador era muy similar al de 2021. Si se consideran periodos más largos, se aprecia que el indicador se situaba en el 53% en 2017 y en el 54% en 2013, porcentajes similares al de este ejercicio 2022.

Es positiva, por lo tanto, la evolución del último año, pero sigue siendo elevado el peso relativo de los acogimientos residenciales, lo que es expresivo de la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar.

Se está, como se viene apuntando en anteriores informes, probablemente, ante uno de los principales retos del sistema de protección de menores, pues se aprecia un elevado grado de institucionalización y dificultades para revertir esta situación.

Sin dejar de reconocer que se está ante un problema en que inciden diversos factores, esta institución no puede sino volver a subrayar esta realidad, que demanda actuaciones por parte de los poderes públicos, habiendo de insistirse en lo preciso de adoptar medidas que favorezcan el acogimiento familiar, para que los menores que lo precisen puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar.

Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, en 2022 crecieron levemente los casos de atención familiar (de 21 en 2021 a 23 en 2022), y decrecieron

los casos de atención a través de centros de observación y acogida (de 392 en 2021 a 348 en 2022), evolución que es positiva, en la medida en que la preferencia por la atención familiar también sería aplicable a esta fase. No obstante, el peso relativo de los acogimientos en familias de urgencia continúa siendo muy bajo (23 casos, frente a 348 en centros de observación y acogida). Se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a desarrollar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2022 el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 53,5% (158 casos, sobre un total de 295 acogimientos familiares), inferior al de 2021 (58,1%) y 2020 (63,4%). Este porcentaje era del 65,1% en 2019, del 66,5% en 2018, del 58,9% en 2017 y del 64,4% en 2016. Por lo tanto, en esta relación, se aprecia una tendencia a la baja que, en principio, es desfavorable.

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 y madres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños y niñas de su ámbito social.

#### **g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.**

En 2022 se produjeron 3 adopciones nacionales (6 en 2021, 2 en 2020, 9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016) y 2 adopciones internacionales (2 en 2021, 4 en 2020, 22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016). Se emitieron 10 y 5 declaraciones de idoneidad, respectivamente.

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2022, al igual que en los dos años precedentes, son bajas, aspecto en el que han podido incidir diversos factores, entre ellos la situación vivida en los últimos años por causa de la covid-19.

#### **h) Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta.**

La Ley Foral 12/202 dispone que “formarán parte del sistema de protección las actuaciones del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral ante problemas de personas menores que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismas o a otras personas, teniendo

como finalidad principal su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y preferentemente en su entorno sociocomunitario durante un período de tiempo determinado”.

En relación con ello, en la exposición de motivos de dicha ley foral se recoge que: “(...) se modifica la denominación de lo que venía llamándose conflicto social o dificultad social, ya que son conceptos que remiten a que la persona menor sea la causante de un conflicto o dificultad para la sociedad en vez de la víctima o sujeto del riesgo, aunque también lo pueda comportar para terceras personas. De ahí que se aborde su protección en otro apartado y con otra denominación, problemas de conducta, que sitúen el foco en la protección de las personas menores que por su situación de grave inadaptación pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismas o a otras personas”.

En referencia a este apartado, el Departamento de Derechos Sociales señala que han sido 54 los casos de menores atendidos en centros de acogimiento residencial especializado.

El dato no es comparable con el que se venía ofreciendo en informes anteriores en referencia a los menores en situación de conflicto, pues se incluían en el cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares, los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida y los de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección.

#### **i) Programas de autonomía personal.**

De acuerdo con la ley foral vigente, “se denomina programa de preparación para la vida independiente al seguimiento personalizado de quien es menor de edad bajo una medida de protección, particularmente en acogimiento residencial o en situación de especial vulnerabilidad, pero con edad superior a los dieciséis años, desde dos años antes de su mayoría de edad o una vez cumplida esta, o mayor de edad sobre quien se haya ejercido alguna medida administrativa o judicial, por profesionales y durante un período determinado de tiempo conforme se prevea reglamentariamente, mediante un compromiso o programa de formación destinado a dar cobertura a las necesidades formativas, con el objetivo de conseguir la progresiva inclusión social y laboral, su independencia y capacidades de autonomía personal y social necesarias para la vida independiente al finalizar el acogimiento residencial o familiar”.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2022 fueron 257 los menores en programas de autonomía. La cifra era de 227 menores en 2021, de

194 menores en 2020, de 81 menores en 2019, de 48 menores en 2018 y de 36 en 2017.

Continúan creciendo, por lo tanto, las cifras relativas a estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

**j) Menores extranjeros no acompañados.**

Como ya se apuntaba en anteriores informes anuales, particularmente en 2019, la atención a menores extranjeros no acompañados tuvo una especial incidencia en el sistema de protección.

En 2020 y 2021 la incidencia había seguido siendo relevante, aunque no tan elevada como en el referido año 2019. En 2022 ha descendido el número de menores atendidos.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores en el año 2022 (se incluyen también datos sobre mayores de edad migrantes atendidos por el sistema de protección):

a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2022:

El número total de menores migrantes no acompañados en 2022: 236.

El número total de migrantes no acompañados, menores y mayores de edad, en 2022: 307.

	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>(a) Por edad:</b>
<14 años (nacidos/as 2007 y posterior)	0	21	<b>21</b>
>14-15 años (nacidos/as 2006)	2	40	<b>42</b>
>15-16 años (nacidos/as 2005)	0	74	<b>74</b>
>17-18 años (nacidos/as 2004)	1	98	<b>99</b>
>19 años	2	69	<b>71</b>
<b>(b) Por sexo:</b>	<b>5</b>	<b>302</b>	<b>307</b>

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2022.

El número de menores migrantes no acompañados acogidos en 2022: 236.

Estos 236 migrantes han sido atendidos desde los siguientes programas <sup>(1)</sup>:

Acogimiento residencial	133
Acogimiento familiar	3
Centro de Observación y Acogida	179

(1) Durante el año 2022 una misma persona migrante no acompañada puede haber pasado por varios de los programas de guarda. El total de menores atendidos es de 236.

Respecto a jóvenes migrantes no acompañados, han sido 150 los atendidos en 2022 (algunas de las personas migrantes no acompañadas atendidas en Programa de Autonomía tras su mayoría de edad han sido atendida previamente en medidas de guarda).

A fecha 31/12/2022 permanecían atendidos 101 menores migrantes no acompañados (60 en Acogimiento Residencial y 41 en Centros de Observación y Acogida) y 75 jóvenes migrantes no acompañados (en Programas de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía).

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2022.

Durante el año 2022 fue asumida la guarda provisional de 140 menores migrantes no acompañados.

Durante el año 2022 fue declarada la situación de Desamparo de 90 menores migrantes no acompañados.

A fecha 31/12/2022 permanecían 39 menores migrantes en situación de guarda provisional; por su parte, 62 menores migrantes no acompañados se encontraban en situación de desamparo.

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2022.

Durante el año 2022 133 menores migrantes no acompañados han sido acogidos en el programa de Acogimiento Residencial y 3 en el programa de Acogimiento Familiar.



e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Desde el año 2022 no existen plazas residenciales específicas para menores migrantes no acompañados, siendo acogidos en los recursos de protección generalistas.

El único recurso específicamente dedicado a la atención de menores migrantes no acompañados es el Centro de Observación y Acogida “Marcilla”, el cual cuenta con 40 plazas.

f) Porcentaje de menores extranjero no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección:

	Migrantes	Total	% migrantes
Menores atendidos en 2022	236	778	30 %
- En Acogimiento Residencial	133	324	41 %
- En Acogimiento Familiar	3	282	1 %
- En Centro de Observación y Acogida	179	348	51 %
Mayores de edad atendidos en 2022	150	257	58 %
Total atendidos en 2022 (menores y mayores de edad)	307	925	33 %

**E) Actuaciones del sistema de justicia juvenil:**

En referencia al sistema justicia juvenil (denominado sistema de reforma en la ley foral precedente), los datos proporcionados muestran que en 2022 se dictaron 343 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra superior a la de 2021 (256 medidas) y 2020 (179 medidas) y más parecida a la de años anteriores (325 medidas en 2017, 335 medidas en 2018 y 376 medidas en 2019).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 39 los menores afectados por medidas de internamiento, cifra también superior a la de 2021 (37 menores) y 2020 (25 menores) e inferior a la de años anteriores (44 casos en 2017, 49 casos en 2018 y 58 casos en 2019).

Como se viene señalando, es preciso redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

## 14.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.

### I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606
	Guarda provisional (COAs)	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348 <sup>1</sup>
	Guarda provisional familias de urgencia			2	7	17	15	22	13	15	11	21	23 <sup>2</sup>
	<b>Total</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>	<b>1301</b>	<b>1081</b>	<b>1108</b>	<b>977<sup>3</sup></b>
Menores en centros de día	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte*)	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA <sup>4</sup>	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227	257	
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>	<b>1110</b>	<b>1162</b>	<b>1238</b>	<b>1253</b>	
<b>TOTAL MENORES</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>	<b>2411</b>	<b>2243</b>	<b>2246</b>	<b>2230<sup>5</sup></b>	

<sup>1</sup> Algunos de estos menores que han estado en guarda provisional en COAs, han pasado a Acogimiento Residencial o Familiar. Se duplican 176 menores.

<sup>2</sup> Algunos de estos niños y niñas en guardas provisionales, en familia de urgencia, han pasado a Acogimiento Familiar temporal o permanente. Se duplican 13 menores.

<sup>3</sup> El número total de menores atendidos desde los programas de guarda (eliminando los duplicados) fue en el año 2022 de 778.

<sup>4</sup> Los Programas de Autonomía atienden a jóvenes mayores de edad que previamente han estado bajo guarda de la Entidad Pública, en Acogimiento Familiar o Residencial.

<sup>5</sup> Para este total, hay jóvenes en Programas de Autonomía que previamente han estado en Acogimiento Residencial o Familiar en 2022. El número total de menores atendidos bajo guarda y en programas de autonomía como continuación tras el cese de la medida de protección fue durante 2022 de 925.

## II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>EAIA</b>	Estella	Familias	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85	68
	Tafalla	Familias	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80	74
	Tudela	Familias		5	77	97	110	106	162	81	91	84	87	77
	Comarca <sup>1</sup>	Familias								33	106	121	125	113
	<b>Total</b>		<b>130</b>	<b>133</b>	<b>208</b>	<b>256</b>	<b>263</b>	<b>266</b>	<b>398</b>	<b>268</b>	<b>350</b>	<b>333</b>	<b>377</b>	<b>332</b>

<sup>1</sup> El EAIA de la Comarca de Pamplona se ha incorporado a la red de Atención Primaria en agosto de 2018.

## III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico (dato a fecha 31/12/2021).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familias acogedoras	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187	188

## IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 <sup>6</sup>
Familias que reciben ayuda por acogimiento	151	156	153	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)
						187 (men.)			296 (men.)			327 (men.)

## V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).			25	40	17	23	25	24	27	18	23	23
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196

<sup>6</sup> Incluye las ayudas económicas por Acogimiento Familiar (mantenimiento de menores, acogimiento familiar de urgencia, acogimiento familiar especializado y ayudas extraordinarias), ayudas económicas para mayores de edad en apoyo post-acogimiento familiar, ayudas económicas en delegaciones provisionales de guarda en familia y ayudas económicas en delegaciones de guarda para estancias y fines de semana.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).			28	30	24	25	28	35	40	40	37	38

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)	96	56	26									
			18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam.	155	103

VII. Menores en situación de desamparo.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Desamparados declarados en el año	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115
<b>TOTAL MENORES TUTELADOS</b>	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526 <sup>7</sup>

\* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Acogimiento residencial	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324
Acogimiento Familiar*	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282
<b>Total</b>	550	538	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606

\* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familia ajena	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137

<sup>7</sup> Correspondería a menores que durante el año 2022 han estado en algún momento bajo la tutela de la Entidad Pública. A fecha 31/12/2022 el número de menores en situación de Desamparo es de 388.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familia extensa	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158
<b>Total</b>	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295 <sup>8</sup>

#### X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Acog. temporales	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64
Acog. permanentes	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208
Acog. urgencia										11	10	23
Acog. preadoptivos	8	9	9	7	0	0	No	No	-	-	-	-

#### XI. Menores en situación de guarda provisional.<sup>9</sup>

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88
Centro de Observación y Acogida Ilundain/Argaray	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192
Centro de Observación y Acogida MENAs									291	224	176	233
FAMILIAS URGENCIA			2	7	17	15	22	13	15	11	21	23
<b>TOTAL</b>	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536

\* En noviembre de 2022 este COA pasa a estar gestionado por la misma Fundación que el COA Beloso Alto: La Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos

#### XII. Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta (ARE)

	2022
Menores en Acogimiento Residencial Especializado	54

<sup>8</sup> Algunos niños y niñas han estado durante el año 2022 en más de un acogimiento familiar, con diferente familia, (p.e. paso de acogimiento de urgencia a temporal o permanente, o cese y nueva constitución de acogimiento familiar temporal o permanente). Por ello el número de menores en Acogimiento Familiar es de 282 y el número de Acogimientos Familiares constituidos es de 295

<sup>9</sup> Algunos menores han sido atendidos durante el año 2022 desde más de un Centro de Observación y Acogida. El número de ingresos en Centro de Observación y Acogida durante 2022 es de 513, los cuales corresponden a 348 menores.

### XIII. Adopción nacional.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nº menores con propuesta de adopción *	Total	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4
	De Navarra	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2
	Lista 0-2 años	3	2	3	2	3	2				1	1	2
	De otras CCAA		7	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2
Nº menores con propuesta de adopción del ANADP		8	10	5	8	8	5	5	7	8	2	7	4
Autos de adopción		6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2	6	3
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1
	De otras CCAA		2	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2
Familias solicitantes		41	30	21	34	15	11	16	21	21	9	8	10

\*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una "delegación de guarda con fines de adopción".

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Certificados Idoneidad Nacional	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10

### XIV. Adopción internacional.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Familias solicitantes	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3
Certificados idoneidad	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5
Menores adoptados	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2
Total menores adoptados en Navarra	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317
Menores con seguimiento	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101

XV. Menores en el sistema de reforma o justicia juvenil (se han incluido las diligencias preliminares que estaban en XII)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Medio abierto**	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares								82	95	79	160	205
Internamiento	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39

\*\* Las cifras se refieren al número de medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

### 14.3. SUGERENCIAS.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno formular las siguientes sugerencias:

**Primera.** Aprobada la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, adoptar las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la misma, así como para procurar su más eficaz aplicación, revisando, si fuera preciso, aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

**Segunda.** Continuar con las actividades de planificación y programación de actuaciones, adaptándolas a las prioridades que se aprecien en cada momento y a la evolución del sistema de protección.

Como se viene apuntando, es conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar eficaz y sucesivamente el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Igualmente, es positivo que estas actuaciones de planificación y programación, en cuanto vinculadas a la labor de prevención, tengan también un enfoque compartido y

coordinado entre los distintos ámbitos y agentes que actúan en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

**Tercera.** Incidir en la difusión y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y evaluar las iniciativas emprendidas en este sentido, como la campaña “12 meses, 12 derechos”, a fin de valorar su eficacia e impacto y poder plantear las modificaciones o modulaciones que sean pertinentes.

Continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, procurando en todo lo posible, un sistema que funcione en red.

**Cuarta.** Dotar adecuadamente y reforzar en lo posible los recursos del sistema de protección de menores, así como a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (órganos correspondientes de la Subdirección de Familia y Menores, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

Como se deriva de la serie de datos presentada, los indicadores de actividad de la última década han crecido de forma muy significativa, lo que aconseja una evaluación y adaptación constante de los medios disponibles.

Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas.

A este respecto, se ha de recordar que la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, ha recogido la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores

**Quinta.** Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

**Sexta.** Continuar reforzando las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, a fin de favorecer la permanencia en el medio



familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida, y que el acogimiento residencial tenga un carácter verdaderamente subsidiario y más residual, lo que no sucede.

La ley foral actualmente vigente ha mantenido y enfatizado esta preferencia por el acogimiento familiar respecto al residencial, pero los datos apreciados vuelven a poner de manifiesto la dificultad para hacerla valer, siendo necesario, como se ha apuntado, procurar reducir el grado de institucionalización.

Considerando positiva la línea de actuación referida a tal finalidad que expone el Departamento de Derechos Sociales, se ve preciso insistir en lo conveniente de la elaboración de un Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada.

Resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar, con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedores, de apoyo económico, etcétera, complementándolas con otras medidas de apoyo transversales que pueden implicar a otros Departamentos.

Se considera también oportuno mantener e intensificar la colaboración de la Administración con las entidades sociales que asocian a familias y a personas protagonistas en procesos de acogimiento.

Respecto a los acogimientos familiares de urgencia, aun cuando se aprecia una evolución favorable, el alcance es todavía muy limitado, por lo que se anima a continuar con su fomento.

**Séptima.** Potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior de los niños y niñas.

**Octava.** Continuar con la atención a menores extranjeros no acompañados, mejorando en todo lo posible los programas correspondientes y la coordinación con otras Administraciones competentes, armonizándolos con el desarrollo de los restantes

programas del sistema de protección y fomentando especialmente su proceso de integración social.

Es preciso que se garantice, especialmente en el caso de estos menores, la continuidad de programas de apoyo, acompañamiento y emancipación o tránsito a la vida adulta, de forma que la intervención prestada durante la minoría de edad no padezca rupturas derivadas del solo hecho de alcanzarse la mayoría de edad.

**Novena.** Reforzar en todo lo preciso la atención especializada prestada a menores por problemas de conducta, procurando su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y desarrollado preferentemente en su entorno comunitario.

Procurar minimizar la necesidad de intervención del sistema de justicia juvenil, para lo que es preciso intensificar las funciones de prevención y detección de necesidades y situaciones que pueden derivar en conductas punibles, con coordinación de las diversas instancias que pueden interactuar con los menores y adolescentes afectados (ámbitos familiar, social, sanitario y educativo).

**Décima.** Potenciar los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa. Y apoyar con medidas apropiadas a los jóvenes que han alcanzado la edad adulta cuando se aprecien situaciones de especial vulnerabilidad mientras sea necesario, lo que puede darse con particular intensidad en situaciones como las de los jóvenes migrantes, que pueden carecer de una red social de apoyo.

#### **14.4. REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES**

Con el cambio el pasado 23 de marzo de 2022 de su titular, esta institución inicia una nueva etapa con el compromiso de “combatir las causas para derribar barreras y hacer posible la igualdad de oportunidades y el ejercicio de los derechos”.

El escenario es amplio y con retos importantes. Hay una infancia y una adolescencia desprovista de muchos de sus derechos, que se mantienen a duras penas gracias al trabajo realizado por entidades, asociaciones de voluntarios, ong’s y otras muchas entidades de carácter social que de forma conjunta han tejido una red de un incalculable valor que hace o que impide de alguna manera que estos niños, niñas y adolescentes caigan a un vacío del que puede resultar difícil recuperarlos.

Por este motivo, el Defensor del Pueblo de Navarra quiere mantener una cercanía especial con este colectivo, escucharle y darle voz.

#### **14.4.1. Encuentros realizados.**

Desde abril, se han mantenido una serie de encuentros con entidades del tercer sector, con 27 exactamente, de las cuales 11 tienen entre sus objetivos prioritarios la protección de la infancia y adolescencia en cualquiera de sus derechos. Son las siguientes:

<b>Nombre</b>	<b>Fecha</b>
ONG UNICEF	30/05/2022
ASOCIACION MAGALE (Asociación Familias de Acogida)	02/06/2022
SEI (Servicio Educativo Intercultural)	22/09/2022
CARITAS DIOCESANA	28/09/2022
ASOCIACION APOYO MUTUO-Elkarri-Laguntza	03/10/2022
ASOCIACION NAIZEN (Asociación de Familias Menores Transexuales)	04/10/2022
CRUZ ROJA	05/10/2022
ASOCIACION LANTXOTEGI (Asociación para la Formación Personal y Socio-Laboral. Lantxotegi Elkarte)	25/10/2022
XILEMA (Gestión de Servicios de Protección Social)	07/11/2022
ONG MEDICOS DEL MUNDO	16/12/2022
HAZIAK (Asociación de ayuda para menores tutelados a la hora de su independencia)	29/12/2022

#### **14.4.2. Problemática detectada.**

Después de los encuentros mantenidos con cada una de estas organizaciones, se han constatado una serie de problemas transversales que son bastante recurrentes:

**a)** El fracaso y el abandono escolar es uno de los más importantes y las causas que lo originan también son a su vez desigualdades sociales, tanto si el niño es migrante como si no lo es, desde cuestiones culturales y de tradiciones, dificultades económicas de la familia para disponer del adecuado material escolar, para acceder al servicio de los comedores escolares, para realizar actividades extraescolares, que es una de las grandes brechas en el mundo de la infancia y adolescencia y el estigma que esto supone para estos niños, niñas y adolescentes. Esta desigualdad escolar es una realidad que hay que eliminar porque vulnera el derecho a una educación en igualdad de oportunidades.

**b)** El idioma es fundamental para la integración de los niños y sus relaciones sociales. Este problema, lógicamente se da para las niñas, niños y adolescentes migrantes, y no hay un servicio público (plataformas on-line de acceso gratuito) que facilite el aprendizaje del idioma. Son estas entidades de carácter social las que cubren estas necesidades fundamentales para la integración. Entienden que el papel de los centros escolares debería reforzarse con programas específicos en este aspecto que facilitasen la acogida del nuevo alumnado.

**c)** La dificultad de acceso a una vivienda es una situación problemática que habitualmente viene determinada por situaciones de exclusión y pobreza en la que se encuentran los progenitores tanto en el aspecto social, económico y humano y que son prolongadas en el tiempo.

Tener una casa digna es una necesidad durante la infancia y adolescencia porque afecta a todos los aspectos de la vida. Esta carencia fundamental expone a los menores a situaciones de mayor vulnerabilidad, aumenta el riesgo de enfermedades, dificulta el acceso a una atención médica, provoca escasez en la alimentación y genera conflictos familiares, etc.

La falta de vivienda afecta a la educación de los niños y los jóvenes porque frecuentemente se retrasa, o se interrumpe, y esto significa que es más probable que los niños tengan problemas de aprendizaje y más dificultades para realizar tareas escolares.

Los niños necesitan un lugar seguro para vivir. El sentimiento de pertenencia a un entorno familiar es fundamental para expresar sus emociones y sentirse protegidos ante sus miedos y ante sus derechos.

**d)** La salud mental es otro de los problemas en niños, niñas y adolescentes, y si hablamos de cifras, los datos recogidos en el informe Estado Mundial de la Infancia 2021, de Unicef, indican que en España el porcentaje de trastornos mentales diagnosticados en adolescentes de 10 a 19 años es de un 20,08%.

El aislamiento social, los abusos ocultados, la tristeza, la ansiedad, son situaciones que alteran el bienestar físico y mental y, además, pueden perturbar también la percepción que se tiene del futuro.

**e)** Otro problema muy importante es el desamparo sufrido por algunos de estos niños, niñas y adolescentes ocasionado por diferentes situaciones (desde abandono, maltrato físico o psíquico, abusos sexuales, convivencia en un entorno deteriorado o cualquier

circunstancia grave que ponga en serio riesgo la obligación de las familias de atenderlos). Esto hace necesaria la intervención individualizada con cada menor por parte del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Esta intervención se traduce en un acogimiento familiar o en un acogimiento residencial con carácter de tutela administrativa o tutela ordinaria. Cualquier tipo de acogimiento vendrá determinado fundamentalmente por el interés del menor.

El sistema de protección a la infancia y a la adolescencia debe actuar para prevenir, detectar y erradicar cualquier situación en la que un niño, niña o adolescente se vea perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo.

Cada uno de estos problemas necesitan ser visibilizados socialmente y prevenidos y trabajados desde las Administraciones.

#### **14.4.3. Propuestas planteadas por las Entidades para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes.**

De acuerdo a lo manifestado por las entidades sociales, las Administraciones públicas deben dotar de financiación suficiente a cada una de las actividades en el ámbito de los menores para poder intervenir en la mejora de cada uno de los problemas de los niños, niñas y adolescentes (educación, vivienda, salud, derechos sociales, políticas migratorias, ...). La colaboración entre los Departamentos es, en su opinión, fundamental.

**a)** El papel de los centros educativos tiene que reforzarse; es importante que dispongan de actividades de refuerzo y apoyo para cubrir las necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes. Las instalaciones y el personal del centro deberán cumplir los requisitos establecidos por los departamentos competentes en materia de educación y de servicios sociales. El control estricto por parte de profesores y tutores en los casos de exclusión, bullying, falta de material escolar, aislamiento, tristeza, absentismo... es fundamental. Ellos y ellas son las personas más cercanas a los niños, niñas y adolescentes en la actividad escolar, el tiempo compartido es importante y la figura de un profesor implicado, sensible, reivindicativo con las necesidades que la fragilidad y la vulnerabilidad de estos niños y niñas generan puede ser determinante para su futuro. Esta lucha contra la desigualdad escolar consiste en velar para que la integración sea una realidad.

La Administración tiene la obligación de atender estas necesidades y la sociedad, de exigir las. La cooperación entre el Departamento de Educación y los centros educativos es fundamental y consideran que se debe intensificar.

**b)** El aprendizaje del idioma es un factor determinante para la inclusión social de los menores y adolescentes. Las condiciones personales y las del entorno familiar son también factores que influyen en un aprendizaje más o menos rápido del idioma. La escolarización de estos menores, la colaboración de la Administración apoyando las asociaciones y escuelas de padres y madres que faciliten la participación de estos en el proceso educativo es una vía para evitar la vulneración social. La Administración Foral, las entidades locales, los colegios tienen el compromiso, recogido en la Ley Foral 12/2022, de 11, de mayo de ofertar actividades de ocio, deporte, etc. Espacios donde se favorece el aprendizaje del idioma de manera integradora.

**c)** La falta de viviendas sociales es uno de los mayores problemas detectados generadores de desigualdades sociales. Hoy en día no es posible atender a toda la demanda, se requiere inversión y esfuerzo por parte de la Administración en viviendas de alquiler de integración social (VAIS), establecer baremos razonables para el acceso a este tipo de viviendas, implicar al sector privado, establecer acuerdos, y controlar su cumplimiento. Las necesidades de familias con menores a su cargo no están cubiertas y esto implica un riesgo de exclusión social y, en última instancia, la intervención social con las familias para evitar, en lo posible, declarar el desamparo de los menores.

**d)** La salud mental en la infancia es tener un desarrollo físico y emocional y unas destrezas sociales saludables. El confinamiento domiciliario de hace dos años y las posteriores medidas de restricción han afectado especialmente a una población vulnerable como la infancia y la adolescencia. La interrupción de las rutinas y las restricciones sociales se han asociado al uso excesivo de tecnologías y a la limitación de la actividad física y social. Además, algunos niños y adolescentes ya estaban expuestos a situaciones de pobreza, abuso o violencia que empeoraron con la pandemia.

En los últimos años, el servicio de salud mental de la sanidad pública Navarra, se encuentra en una situación complicada. Pasada la pandemia por Covid-19 y los problemas generados por las condiciones de vida impuestas, los problemas de salud mental entre niños y adolescentes han empeorado, los medios de comunicación se han hecho eco y existe alarma social y profesional, ya que la dinámica social cada vez es más complicada y hay que desarrollar más habilidades para adaptarse al entorno.

e) Para la mayor parte de los niños, niñas y adolescentes, el entorno idóneo para tener cubiertas sus necesidades básicas es una familia, preferentemente la suya propia. Por ello, el objetivo primero y prioritario de los Servicios de Protección Infantil debe ser capacitar y/o complementar a los padres y madres en el rol parental de manera que puedan proporcionar a sus hijos e hijas un cuidado adecuado y preservar la unidad familiar. Este es un derecho fundamental recogido en la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, y ratificada por el Estado Español el 30 de noviembre de 1990.

Sin embargo, algunos padres y madres tienen dificultades importantes para ejercer sus funciones, no son capaces de proteger a sus hijos e hijas de situaciones perjudiciales para su desarrollo, o ellos mismos les someten a esas situaciones. Cuando esto sucede, la sociedad tiene la obligación de intervenir para salvaguardar los derechos de los niños, las niñas y adolescentes y protegerles. La aplicación de la nueva Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdades, se rige por el predominio de los derechos, los intereses y las necesidades del menor y del adolescente desde distintos ámbitos complementarios (servicios comunitarios, servicios sociales de base, atención primaria, servicios de prevención, servicios de atención a la infancia). Esta nueva Ley debe constituir un instrumento fundamental para abordar estos problemas.

Como ha quedado reflejado al comienzo del punto 6 de este informe, uno de los ámbitos establecidos como primordiales por el nuevo titular de la Defensoría del Pueblo de Navarra es el mundo de la infancia y la adolescencia y su defensa.

#### **14.4.4. Menores en los Medios de Comunicación.**

A lo largo de este año, tanto la prensa escrita como otros medios de comunicación han trasladado noticias importantes para poner en contexto el riesgo de abusos y los abusos a los que está expuesta la infancia y adolescencia ¿Infancia en riesgo de qué? o ¿dónde se produce el riesgo?

En julio de 2022, la Oficina de asistencia a las víctimas de delitos en Navarra de la Dirección General de Justicia publicó la noticia de que 76 niños (63 chicas y 13 varones) habían sido atendidos por haber sufrido abusos sexuales en 2021.

En julio se informaba sobre los insoportables datos de pobreza infantil en España, y es que uno de cada tres menores sufre pobreza y exclusión. En la misma noticia, y como

medida para abordar este problema, se informaba de la presentación que el Gobierno de España hacía del Plan de acción Estatal de la Garantía Infantil Europea.

En septiembre, otro medio se hizo eco de los delitos sexuales. En Navarra alcanzaron los 479 casos, de los cuales 40 eran víctimas menores de edad.

También en septiembre de 2022, se publicó la noticia de que el Juzgado de Instrucción nº 2 de Pamplona procesó a tres investigados por inducción a la prostitución de menores tuteladas y a tres clientes de dichas menores conscientes de la edad de estas.

En las mismas fechas, los medios escritos regionales publicaban la noticia de la expulsión del COA de Marcilla de 8 menores, por interpretar que los documentos de identificación de sus países eran de dudosa procedencia y escasamente fiables, poniendo en duda que realmente fuesen menores de edad.

En estos casos, se exigió a los menores participar en una videoconferencia con la Fiscalía para la determinar la edad. Los menores se niegan aduciendo que su edad no puede establecerse por medio de este procedimiento. Hay que indicar que tampoco se les hizo ningún otro reconocimiento médico para la determinación de la edad.

Así, dichos menores no acompañados fueron declarados como no menores de edad por lo que fueron expulsados del centro.

En noviembre, dentro de la actividad del Teléfono de la Esperanza durante 2021 se informó de que once llamadas fueron de adolescentes con ideas suicidas.

En el mismo mes, se hicieron públicos los datos de violencia contra la infancia, que, según el secretario de Estado de Derechos Sociales, el año pasado el Registro Unificado de casos de sospecha de Maltrato Infantil contabilizó 21.521 notificaciones de situaciones de violencia contra la infancia, de las cuales 326 se produjeron en Navarra. De ellos, el 80% de los acosos y maltratos se hacen ya a través de internet.

Desde la Institución, se ve con preocupación estas noticias y estos datos porque denotan una realidad problemática en un ámbito que debería garantizar, proteger y salvaguardar a la infancia y adolescencia.

En opinión del Defensor del Pueblo de Navarra, las Administraciones públicas deberían hacer un mayor esfuerzo en esta protección y en apoyar a las entidades sociales que están colaborando de manera desinteresada a ese buen fin.



## **CAPÍTULO XV. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.**

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2022, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en nueve sesiones del Consejo.

A la primera de ellas acudió don Francisco Javier Enériz Olaechea.

Tras el nombramiento de don Patxi Vera Donazar como Defensor del Pueblo de Navarra, mediante Resolución 9/22, de 9 de abril, se designó a don Carlos Sarasibar Marco, Secretario General Técnico de la institución, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Transparencia y, como suplente del representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado la institución del Defensor del Pueblo de Navarra han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 31 de enero de 2022.
- Sesión ordinaria de 7 de marzo de 2022.
- Sesión ordinaria de 25 de abril de 2022.
- Sesión ordinaria de 23 de mayo de 2022.
- Sesión ordinaria de 27 de junio de 2022.
- Sesión ordinaria de 29 de agosto de 2022.
- Sesión ordinaria de 10 de octubre de 2022.

- Sesión ordinaria de 21 de noviembre de 2022.
- Sesión ordinaria de 19 de diciembre de 2022.

Además, el representante del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2022:

- Acuerdo AR 20/2022, de 25 de abril, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Educación por no atender una solicitud de información referente a las programaciones didácticas, junto con su calificación, realizadas por varios aspirantes del concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_20\\_2022\\_sobre\\_r\\_19\\_20\\_22\\_departamento\\_de\\_educacion.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_20_2022_sobre_r_19_20_22_departamento_de_educacion.pdf)

- Acuerdo AR 21/2022, de 25 de abril, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Educación, por no atender una solicitud de información referente a las comunicaciones dirigidas a los tribunales calificadores de la especialidad de lengua castellana y literatura del concurso- oposición de profesorado de enseñanza secundaria, acerca de las normas a seguir en el desarrollo de la segunda prueba, así como a los acuerdos adoptados por los citados tribunales sobre dicho desarrollo de la prueba y su puntuación.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_21\\_2022\\_sobre\\_r\\_20\\_20\\_22\\_departamento\\_de\\_educacion.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_21_2022_sobre_r_20_20_22_departamento_de_educacion.pdf)

- Acuerdo AR 22/2022, de 25 de abril, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Educación por no atender una solicitud de información referente a las listas definitivas de aspirantes a la contratación temporal de personal docente en las especialidades convocadas a oposición para el curso 2021/2022.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_22\\_2022\\_sobre\\_r\\_21\\_20\\_22\\_departamento\\_de\\_educacion.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_22_2022_sobre_r_21_20_22_departamento_de_educacion.pdf)

- Acuerdo AR 25/2022, de 23 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Concejo de Sorauren por la falta de respuesta a su solicitud de información sobre un deslinde administrativo

seguido por dicha entidad local, referente a un camino rural y a varias fincas colindantes.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_25\\_2022\\_sobre\\_r\\_17\\_20\\_22\\_concejo\\_de\\_sorauren.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_25_2022_sobre_r_17_20_22_concejo_de_sorauren.pdf)

- Acuerdo AR 71/2022, de 19 de diciembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se inadmiten dos reclamaciones formuladas frente al Ayuntamiento de Améscoa Baja, por no corresponder su objeto con el ámbito propio de las obligaciones de transparencia o del derecho de acceso a la información pública.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_71\\_2022\\_sobre\\_r\\_69\\_y\\_r\\_70\\_ayuntamiento\\_amescoa\\_baja.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_71_2022_sobre_r_69_y_r_70_ayuntamiento_amescoa_baja.pdf)

- Acuerdo AP 02/2022, de 27 de junio de 2022, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada en materia de publicidad activa frente al Ayuntamiento de Cabanillas, relativa a contratos de asesoramiento jurídico y urbanístico suscritos por la entidad local.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo\\_pa\\_02\\_2022\\_ayuntamiento\\_de\\_cabanillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_pa_02_2022_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf)

- Acuerdo AP 03/2022, de 29 de agosto de 2022, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada en materia de publicidad activa frente al Departamento de Economía y Hacienda, relativa a los informes emitidos por los órganos de fiscalización interna de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo\\_ap\\_03\\_2022\\_departamento\\_de\\_economia\\_y\\_hacienda.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ap_03_2022_departamento_de_economia_y_hacienda.pdf)

- Acuerdo IE 06/2022, de 29 de agosto de 2022, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se pone fin al incidente de ejecución tramitado en relación con una reclamación frente al Concejo de Sorauren y con el posterior Acuerdo AR 25/2022, de 23 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo\\_ie\\_06\\_2022\\_s\\_ar\\_25\\_2022\\_concejo\\_de\\_sorauren.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_06_2022_s_ar_25_2022_concejo_de_sorauren.pdf)

- Acuerdo IE 08/2022, de 10 de octubre de 2022, del Consejo de Transparencia de Navarra, emitido en el incidente de ejecución del Acuerdo AP02/2022, de 27 de junio, por el que se resolvió una reclamación en materia de publicidad activa formulada frente al Ayuntamiento de Cabanillas.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo\\_ie\\_08\\_2022\\_s\\_ap\\_02\\_2022\\_ayuntamiento\\_de\\_cabanillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_08_2022_s_ap_02_2022_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf)

- Acuerdo IE 09/2022, de 21 de noviembre de 2022, del Consejo de Transparencia de Navarra, emitido en el incidente de ejecución del Acuerdo AP 03/2022, de 29 de agosto, por el que se resolvió una reclamación en materia de publicidad activa formulada frente al Departamento de Economía y Hacienda.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo\\_ie\\_09\\_2022\\_s\\_ap\\_03\\_2022\\_departamento\\_de\\_economia\\_y\\_hacienda.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/acuerdo_ie_09_2022_s_ap_03_2022_departamento_de_economia_y_hacienda.pdf)

## CAPÍTULO XVI. XXXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.

Todos los años, el Defensor del Pueblo de España y las figuras similares de las Comunidades Autónomas se reúnen en unas jornadas que se configuran como foros de debate y reflexión sobre temas de interés común, vinculados al funcionamiento y objetivos de estas instituciones, así como problemáticas sociales generales comunes a todas las defensorías.

En el marco de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas durante los días 15 y 16 de octubre de 2019 en Sevilla y Tarifa (Cádiz), los defensores del pueblo acordaron la celebración de las siguientes jornadas de coordinación, en 2020 en León, organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, dedicadas a analizar la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

Con este fin, se encomendó al Defensor del Pueblo de Navarra la celebración de un taller de preparación de dichas jornadas.

Tras tener que suspenderse con motivo de la pandemia, finalmente, dichos talleres se celebraron en Pamplona/Iruña los días 26, 27 y 28 de abril de 2022.

Las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, tuvieron lugar los días 20 y 21 de octubre en León, y asistieron a las mismas el Defensor del Pueblo de España, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Justicia de Aragón, el Ararteko de Euskadi, la Valedora do Pobo de Galicia, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Diputado del Común de Canarias, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Al término de las jornadas, los Defensores del Pueblo aprobaron las siguientes conclusiones:

**Primera.** Considerando que las personas que residen en el medio rural deben ser atendidas mediante un sistema sanitario público fundado en los principios de equidad, calidad, proximidad y presencialidad, constituido por personal sanitario estable y dotado de medios suficientes, dicho sistema sanitario debe garantizar la atención médica primaria, la atención continuada, unos servicios de urgencias efectivos y suficientes en tiempos razonables y el acceso a la atención especializada de forma adecuada.

**Segunda.** Las Administraciones sanitarias del Estado y de las Comunidades Autónomas han de establecer mecanismos de colaboración y cooperación permanentes, a fin de atender los problemas específicos que plantea la prestación sanitaria en el medio rural, asegurando la existencia de un modelo acorde a las necesidades de las personas que residen habitualmente en los municipios de menor población.

En ese marco de colaboración y cooperación, las Administraciones sanitarias podrían, si así se considera pertinente, impulsar y elaborar una estrategia común y conjunta sobre la prestación de este servicio público, sin perjuicio de analizar y, consecuentemente, atender de forma particular las especificidades que concurren en los diferentes ámbitos territoriales.

**Tercera.** A la vista de la experiencia adquirida, se ha de realizar una evaluación profunda y rigurosa sobre las necesidades actuales de las personas que residen en las zonas rurales en relación con la atención sanitaria, así como de las ineficiencias que existen en el modelo actual de atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas.

**Cuarta.** Se han de adoptar las medidas oportunas para dotar al sistema sanitario público de los recursos económicos precisos que permitan la prestación de una asistencia sanitaria de calidad a las personas que residen en el medio rural, acorde con los principios de equidad, según proclama la legislación vigente.

**Quinta.** Tras la amarga experiencia padecida a causa de la pandemia generada por la Covid-19, se hace más necesario todavía reforzar los recursos humanos y los medios de la atención sanitaria primaria en el medio rural, de tal modo que toda la población pueda disfrutar del derecho de acceso a dicha atención en condiciones de igualdad, para lo que resulta necesario la total recuperación de las consultas presenciales en los centros de salud, en su caso tras un primer contacto telefónico o por otro medio que sea eficaz. No obstante, consideramos que la falta de atención sanitaria presencial en muchos casos castiga especialmente a la población en situación de vulnerabilidad, como es una parte importante de la que reside en el medio rural.

**Sexta.** En ningún caso en detrimento de la esencial atención presencial, se han de implementar las medidas precisas para, cuando la o el paciente lo solicite y el personal sanitario y asistencial lo considere oportuno, utilizar la “telemedicina”,

entendida como el conjunto de técnicas y recursos telemáticos o electrónicos que permiten una comunicación interactiva, en tiempo real y a distancia, realizada con el fin de mejorar la atención sanitaria.

Para ello ha de reforzarse la tecnología de las comunicaciones que permita una prestación sanitaria, por parte de los profesionales sanitarios, de calidad, accesible, humanizada y complementaria a la atención presencial.

**Séptima.** Se ha de intensificar la adopción de medidas de promoción de la salud y de prevención de las enfermedades y patologías involucrando al conjunto de las personas que residen en los municipios de menor población en el mantenimiento de su salud.

**Octava.** Se ha de promover la adopción de las medidas necesarias que permitan asegurar la atención sanitaria de calidad en caso de urgencias y emergencias, así como la atención especializada, particularmente en relación con aquellos servicios que, dadas las circunstancias específicas del medio rural, son más relevantes, como la geriatría, la geriatría y dependencia, la pediatría, la fisioterapia y la salud mental.

**Novena.** Se ha de establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y sociales para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, así como en interés de los profesionales que atienden a la población del medio rural.

En ese sentido, se hace preciso definir un modelo de intervención basada en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales, también que tenga como ejes promover el envejecimiento activo, y que favorezca la implantación y el desarrollo de nuevos servicios de proximidad para las personas en situación de fragilidad o dependencia y sus personas cuidadoras.

Es de especial interés el desarrollo de las iniciativas que fomenten la asistencia integral de las personas dependientes en el marco sociosanitario teniendo muy en cuenta las características particulares del ámbito rural.

**Décima.** El servicio de transporte sanitario de pacientes, desde su población a los centros hospitalarios donde se presta la atención especializada, debe contar con los medios precisos y bien dotados; igualmente se deben tener en cuenta las necesidades personales de los pacientes y la situación que padecen por razón de su patología.

El traslado debe priorizar, en todo caso, el servicio adecuado a las personas y el respeto a su dignidad, sobre los criterios organizativos o de eficiencia en la asignación de recursos que puedan condicionar dicho servicio.

Asimismo, debe garantizarse que el servicio de transporte de los pacientes en los casos de urgencias y emergencias se presta en condiciones adecuadas y en un tiempo razonable.

**Undécima.** Se ha de asegurar, a través de medidas positivas de ordenación y fomento, el servicio de atención farmacéutica en el medio rural. Como servicio de interés público, debe prevalecer la garantía de su prestación continua, de calidad y proximidad por encima de los factores puramente económicos. En todo caso, debe evitarse que en varios kilómetros de distancia no haya puntos de suministro de medicamentos.

**Duodécima.** Las Administraciones competentes han de implementar los instrumentos que estimen oportunos para dar una respuesta adecuada y efectiva a los problemas específicos del personal sanitario y asistencial que presta sus servicios en el medio rural.

**Decimotercera.** Se han de establecer incentivos profesionales, administrativos y económicos con el objeto de facilitar la cobertura de plazas de difícil acceso y para fomentar la permanencia en las mismas por parte del personal sanitario y asistencial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural.

**Decimocuarta.** Se han de elaborar planes específicos de formación del personal sanitario y asistencial que presta servicios en el medio rural, a fin de asegurar una atención sanitaria pública adecuada a las circunstancias de las personas que residen en los pequeños municipios. Asimismo, debe impulsarse la realización de cursos de formación a distancia para el personal sanitario mediante la utilización de medios telemáticos, o contemplando el acercamiento del personal formador al medio rural.

**Decimoquinta.** Se han de adoptar medidas a fin de garantizar la seguridad y la integridad del personal sanitario y administrativo de los centros sanitarios del medio rural ante posibles agresiones por parte de las personas usuarias, teniendo en cuenta el aislamiento, soledad y las diversas dificultades a las que se enfrenta este personal en su trabajo diario.



## **ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2022.**

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, en su artículo 37.3, dispone que “el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda”.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2022 cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 873.800 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2021 al ejercicio 2022.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 865.725,08 euros, lo que supone un grado de ejecución del 99,08% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2022 fueron 873.746,85 euros, lo que supone un grado de realización del 99,99%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 8.021,77 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2022, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

<b>Tipo de operación</b>	<b>Créditos definitivos</b>	<b>Obligaciones reconocidas</b>	<b>% Ejecución</b>
Operaciones corrientes	843.500,00	836.317,71	99,15%
Operaciones de capital	30.300,00	29.407,37	97,05%
<b>Totales</b>	<b>873.800,00</b>	<b>865.725,08</b>	<b>99,08%</b>

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 99,15%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 97,05%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

**A) Estado de gastos:**

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2022:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	643.024,91	643.024,91	100,00%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	161.675,09	155.387,80	96,11%
4 Transferencias corrientes	38.800,00	37.905,00	97,69%
6 Inversiones reales	30.000,00	29.407,37	98,02%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>873.800,00</b>	<b>865.725,08</b>	<b>99,08%</b>

**B) Estado de ingresos:**

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan prácticamente el 100% del total de los ingresos del ejercicio.

Capítulos	Previsiones	Derechos reconocidos netos	Ejecución (%)
3 Tasas y otros ingresos	20,00	46,85	234,25%
4 Transferencias corrientes	843.460,00	843.460,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	20,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	30.240,00	30.240,00	100,00%
8 Activos financieros	40,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	20,00	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>873.800,00</b>	<b>873.746,85</b>	<b>99,99%</b>

Pamplona/Iruña, 1 de marzo de 2023