

INFORME ANUAL 2024



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.....	13
CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.....	49
2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.	49
2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.	52
2.3. QUEJAS ADMITIDAS.	59
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.	60
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.	61
2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.	63
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	66
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS.....	72
CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.	73
3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.	73
3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.....	74
3.2.1. Acceso a un empleo público.	74
3.2.2. Administración electrónica.	95
3.2.3. Agricultura y ganadería.	99
3.2.4. Bienestar social.	100
3.2.5. Bienes de las administraciones públicas.	152
3.2.6. Comercio y consumo.....	154
3.2.7. Contratos públicos.....	160
3.2.8. Covid-19.	161
3.2.9. Cultura.	162
3.2.10. Deporte.....	163
3.2.11. Educación.....	167
3.2.12. Elecciones.	201



3.2.13. Energía.....	202
3.2.14. Euskera.....	205
3.2.15. Extranjería.....	208
3.2.16. Función pública.....	220
3.2.17. Funcionamiento de las entidades locales.....	244
3.2.18. Hacienda pública.....	250
3.2.19. Justicia.....	268
3.2.20. Juventud.....	275
3.2.21. Medio ambiente.....	275
3.2.22. Memoria histórica.....	294
3.2.23. Obras públicas.....	296
3.2.24. Protección de datos personales.....	298
3.2.25. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	301
3.2.26. Sanidad.....	304
3.2.27. Seguridad ciudadana.....	355
3.2.28. Servicios públicos.....	364
3.2.29. Seguridad social.....	370
3.2.30. Trabajo.....	379
3.2.31. Tráfico y seguridad vial.....	383
3.2.32. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.....	397
3.2.33. Transporte público.....	403
3.2.34. Turismo.....	407
3.2.35. Urbanismo.....	408
3.2.36. Vivienda.....	418
CAPITULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.....	448
4.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....	450
4.2. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.....	461
4.3. MAYORES.....	467
4.4. GÉNERO.....	472
4.5. RACISMO Y XENOFobia.....	476
CAPITULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.....	479



CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.....	482
6.1. DATOS GENERALES.....	482
6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2024.	486
6.2.1. La peligrosidad del tráfico de la N-121-A a su paso por la zona de las Ventas de Arraitz.....	486
6.2.2. Fallecimiento de persona sin hogar en Pamplona/Iruña.	491
6.2.3. Cierre de bibliotecas por falta de responsables.....	494
6.2.4. Molestias a los vecinos por existencia de “narcopisos”.....	495
6.2.5. Humedades y goteras en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña.	497
6.2.6. Carta de derechos digitales y actuaciones de divulgación en la materia....	499
6.2.7. Reclamación de reimplantación de equipos de infancia en Etxabakoitz.....	502
6.2.8. Construcción de un nuevo centro de salud en Cascante.	508
6.2.9. Fallecimiento de persona mayor en apartamento tutelado.	512
6.2.10. Facilidades de acceso a vapeadores por parte de menores.....	514
6.2.11. Incendio en asentamiento de personas sin hogar.	521
6.2.12. Mala alimentación en centro de discapacidad.....	524
6.2.13. Falta de desarrollo de la Ley del Cambio Climático.	528
6.2.14. Peligrosidad para peatones en una calle de Tudela.	537
6.2.15. Acogida de personas migrantes que llegan a las costas de Canarias.....	538
6.2.16. Falta de atención y acogida a una familia con menores recién llegada a Pamplona/Iruña.	551
6.2.17. Requisitos para la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler.	562
6.2.18. Falta de paso de peatones en Lekaroz.....	567
6.2.19. Cambio de sistema en el programa de ayuda alimentaria.	570
6.2.20. Paralización de las obras del centro de día proyectado para personas mayores del municipio de Barañáin/Barañain.	574
CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	579
7.1. DATOS GENERALES.....	579
7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....	581
7.2.1. Propuesta para la integración de una figura que vele por la convivencia en centros escolares.	581



7.2.2. Propuesta referente al tratamiento fiscal en IRPF de prestación de jubilación derivada de aportaciones a mutualidades.....	582
7.2.3. Propuesta para que se regule la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades crónicas graves.....	596
7.2.4. Propuesta para que se reduzca el IVA al 4% en compra de vivienda protegida.....	599
7.2.5. Propuesta para que se modifique el plazo de caducidad para la cancelación de préstamo hipotecario.	602
7.2.6. Propuesta para que se modifiquen las normas de gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.....	603
7.2.7. Propuesta para que se mejore la atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.....	605
CAPITULO 8. EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.	607
8.1. QUEJAS.....	608
8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2023.....	617
8.3. ACTUACIONES DE OFICIO.	618
8.4. PROPUESTAS DE MEJORA.....	625
CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.	628
9.1. ACTUACIONES GENERALES.....	628
9.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.	628
CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....	637
10.1. INTRODUCCIÓN.	637
10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.....	638
10.2.1. Acceso a un empleo público.	638
10.2.2. Administración electrónica.	643
10.2.3. Agricultura y ganadería.	645
10.2.4. Bienestar social.	646
10.2.5. Bienes de las administraciones públicas.	667
10.2.6. Comercio y consumo.....	668
10.2.7. Contratos públicos.....	668
10.2.8. Covid-19.	669



10.2.9. Cultura	670
10.2.10. Deporte	670
10.2.11. Educación	672
10.2.12. Energía	681
10.2.13. Euskera	682
10.2.14. Función pública	685
10.2.15. Funcionamiento de las entidades locales	692
10.2.16. Hacienda pública	693
10.2.17. Justicia	697
10.2.18. Medio ambiente	698
10.2.19. Memoria histórica	709
10.2.20. Obras públicas	710
10.2.21. Protección de datos	711
10.2.22. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas	712
10.2.23. Sanidad	713
10.2.24. Seguridad ciudadana	731
10.2.25. Servicios públicos	734
10.2.26. Trabajo	738
10.2.27. Tráfico y seguridad vial	739
10.2.28. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.	744
10.2.29. Transporte público	746
10.2.30. Turismo	749
10.2.31. Urbanismo	749
10.2.32. Vivienda	754
10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS	765
10.3.1. Acceso a un empleo público	765
10.3.2. Bienestar social	766
10.3.3. Educación	767
10.3.4. Función pública	769
10.3.5. Hacienda	770
10.3.6. Sanidad	771
10.3.7. Vivienda	772



10.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	775
10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.	779
10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.	782
CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.	789
11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.	789
11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.	790
CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.....	794
12.1. DATOS GENERALES.....	794
12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.	795
12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.	796
CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.	813
CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	816
14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.	816
14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.....	821
CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.	833
CAPÍTULO 16. COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS.	844
16.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL ANTE LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.....	844
16.2. OTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON EL PARLAMENTO.....	844
CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	846
17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.	846
17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.	863



17.3. SUGERENCIAS.....	868
17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....	871
CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN CONSEJOS Y ORGANISMOS.....	887
18.1. CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.....	887
18.2. CONSEJO NAVARRO DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....	890
18.3. MESA DE ACOGIMIENTO FAMILIAR.	890
18.4. CONSEJO NAVARRO PARA LA LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFOBIA.....	891
18.5. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA EL APOYO EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NAVARRA.	892
18.6. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE COMISIONADOS LINGÜÍSTICOS. ..	892
CAPÍTULO 19. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS.....	894
19.1. XXXVII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.	894
19.2. OTRAS ACTIVIDADES CON DEFENSORES AUTÓNOMICOS.	897
CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.....	899
ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2024.	923



PRESENTACIÓN.

En 2024, se produjo un hito importante en Navarra en relación con los Derechos Humanos: tras una resolución del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, la Comisión Ejecutiva de la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC) aprobó el documento “Criterios para homogeneizar el empadronamiento en Navarra de personas en situación de vulnerabilidad”.

Como Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, saludé de buen grado este acuerdo porque, aunque mejorable, ha sido un buen ejemplo de los resultados que se pueden alcanzar a través de la colaboración entre instituciones y, especialmente, escuchando a las entidades sociales, que trabajan cada día acompañando y apoyando a las personas más vulnerables, y son quienes conocen mejor que nadie la realidad cotidiana. Hemos visitado y apoyado a un total de 76 entidades en estos tres años de mandato.

El documento de la FNMC hace referencia expresa a la recomendación emitida por esta institución y establece medidas para facilitar el empadronamiento de personas que enfrentan dificultades para acreditar su residencia en el municipio donde viven, así como de aquellas que carecen de domicilio. Llegar a este punto ha requerido el esfuerzo de todas las partes implicadas, por lo que quiero reconocer y agradecer el trabajo realizado.

Un año antes, con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa firmó, junto con 56 entidades sociales, un decálogo de compromisos con el objetivo de avanzar en la visión compartida de que “todas las personas tienen todos los derechos”.

Uno de esos compromisos era, precisamente, fomentar la cooperación para generar sinergias en la defensa de los derechos humanos y contribuir a “no dejar a nadie atrás”. Durante los encuentros con estas entidades, se identificaron las dificultades que enfrentan las personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión para empadronarse. Incluso, se reportaron casos de extorsión.

Las entidades sociales destacaron, acertadamente, que el empadronamiento es “la llave” que abre la puerta al acceso a otros derechos y servicios sociales. Sin este trámite previo, resulta imposible gestionar cualquier otra solicitud.

A partir de esta información, la institución emprendió tres líneas de actuación:



1. Registro de solicitudes: se sugirió a las entidades sociales que las solicitudes de empadronamiento se presentaran mediante instancias registrales, para garantizar la constancia de un proceso administrativo que se pudiese supervisar.
2. Actuación de oficio: se inició una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Pamplona y la Federación Navarra de Municipios y Concejos para analizar la situación.
3. Tras esta investigación, el Defensor del Pueblo emitió una resolución recomendando varias medidas para facilitar el empadronamiento, garantizar los derechos de las personas vulnerables y prevenir situaciones que propicien extorsiones.

Todo este proceso ha dado resultados positivos y, actualmente, ya se han realizado empadronamientos gracias a este acuerdo. Un ejemplo de compromiso cumplido. Un recordatorio de la voluntad del Defensor del Pueblo de seguir trabajando de la mano con las entidades sociales en esta línea.

Por supuesto, aún queda mucho por hacer. Ahora corresponde supervisar que las personas empadronadas acceden realmente al resto de derechos que les corresponden. Pero lo que sí es cierto es que varias decenas de personas están un paso más cerca de no quedarse (tan) atrás.

Este es precisamente el segundo objetivo de la Agenda 2030. Un histórico acuerdo alcanzado por 193 países en la ONU y que, desgraciadamente, hoy está siendo denostado de manera incomprensible desde posturas que pretenden negar los derechos humanos más elementales. Asistimos, asombrados, a lo que puede ser el inicio de una pandemia contra los Derechos Humanos.

Por ello, también en 2024, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa propuso al resto de defensorías autonómicas y estatal la firma de un acuerdo de colaboración para impulsar y promover activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible contenidos en la Agenda 2030.

Hasta la fecha, el Defensor del Pueblo Andaluz, la Diputada del Común de Canarias, la Síndica de Greuges de Catalunya y el Ararteko del País Vasco han dado el paso y acompañarán al Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa en esta iniciativa, que pretende confirmar el compromiso activo de todos ellos a favor de



erradicar la pobreza, lograr la igualdad, proteger el planeta, avanzar en la prosperidad y defender la paz y la justicia, entre otros objetivos.

Las jornadas de coordinación de las Defensoras y los Defensores del Pueblo, celebradas en 2024 en Vitoria-Gasteiz, abordaron otro tema importante: “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.

Todas las instituciones coincidimos en considerar que, a pesar de algunos loables esfuerzos de alguna Administración por ser más cercana a la ciudadanía y facilitar las relaciones y los trámites, la mayor parte de las administraciones siguen parapetadas tras una burocracia “defensiva”, ausente de empatía y amabilidad, que nunca pide disculpas por los retrasos o errores y que, en muchas ocasiones, ni siquiera da respuesta, a pesar de estar obligada a ello. Desde la ciudadanía, este funcionamiento se percibe como sistémico, considerando a la administración como un “territorio hostil”.

Se trata de una relación cada vez más asimétrica y menos equitativa. La ciudadanía ha de cumplir los plazos a rajatabla y no se le acepta ni un retraso de unas pocas horas en la fecha límite ni tampoco subsanar un mínimo error, ante el riesgo de verse sancionada o perder derechos, servicios o ayudas. Por el contrario, la Administración puede saltarse los plazos legales establecidos, con el argumento de que “hay mucho volumen de trabajo”, permitiéndose retrasos de meses, sin que pase nada, sin que haya una compensación por ese incumplimiento, sin que exista ninguna sanción o una asunción de responsabilidad o, ni si siquiera, una simple petición de disculpas.

Si la ciudadanía pierde la confianza en la Administración será muy difícil llegar a recuperarla y esto puede suponer un “caldo de cultivo” para el desapego del sistema democrático. Por el contrario, la buena administración puede fortalecer las instituciones y la percepción de la ciudadanía sobre ellas, ayudando a prevenir el deterioro del sistema democrático y la extensión del pensamiento totalitario.

Para la Administración no será fácil llegar a la ciudadanía para explicarle que quiere hacer las cosas mejor. Debe aprovechar la primera oportunidad posible para demostrarle que lo hace bien y esa ocasión es cuando el ciudadano o ciudadana se dirige a la Administración para realizar el trámite. Ese es el momento y la oportunidad y no debería dejarlo pasar.

Por nuestra parte, intentamos predicar con el ejemplo. Recibimos a las personas con nuestra puerta abierta, la cita previa es opcional, ayudamos a redactar el relato de las quejas a aquellas personas que tienen dificultades para expresarse por escrito,



acusamos recibo en 24 horas en el caso de las entradas digitales, solicitamos el grado de satisfacción tras la finalización del expediente y tratamos de transmitir empatía ante las difíciles situaciones que a veces atraviesan las personas afectadas.

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

El total de actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en 2024 ascendió a 4.725, lo que supone un incremento del 14,3% respecto al año anterior. El número de quejas llegó a las 1.416 (+18,8%), en parte por un mayor esfuerzo de comunicación por parte de la institución y, a buen seguro, porque cada día se producen un mayor número de incidencias en unas administraciones públicas cada vez más saturadas.

El grado de solución y de aceptación de resoluciones por parte de las Administraciones públicas de Navarra sobre el total de las quejas amparadas por la institución fue del 78,5%.

Como ya expresé con ocasión del último informe, mi intención no es plasmar mi voz, sino la voz de las personas que no se sienten bien tratadas por las administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o que piden una mayor igualdad ante la brecha de desigualdad.

Nuevamente, confío de buena fe en que este Informe pueda servir:

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

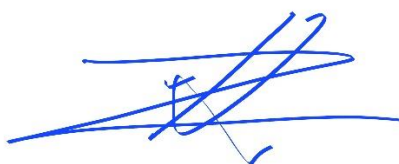


A la fecha de cierre de este informe, he cumplido tres años como titular de la institución, es decir, cruzo el paso del ecuador de mi mandato y puedo decir que es un auténtico honor desempeñar la labor de defender los derechos de las personas que viven en la Comunidad Foral de Navarra.

Con esta motivación trabajo cada día.

Pamplona/Iruña, 24 de marzo de 2025.

El Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa



Patxi Vera Donazar

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.

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

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

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

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

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



- d) La mejora de los servicios públicos que prestan a la ciudadanía la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.
- e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos y ciudadanas con el interés general al que sirven las administraciones públicas de Navarra.
- f) La información y la asistencia a la ciudadanía para un mejor ejercicio de sus derechos ante las administraciones públicas.
- g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los parlamentarios forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de la ciudadanía.
- h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos y las ciudadanas, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las administraciones o de los poderes públicos del Estado.

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2024 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El **capítulo 10** recoge, en forma resumida, el texto de las **recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales** que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las administraciones o instituciones competentes, como resultado



de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de la ciudadanía, como de las actuaciones de oficio. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante 2024.

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

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

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

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

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

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

El **capítulo 17** incluye los datos relativos a la **valoración de la situación de la infancia y la adolescencia**, dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños y niñas, adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. Asimismo, se recogen las **reuniones mantenidas con entidades sociales**, las propuestas planteadas por dichas entidades para la prevención de situaciones de desprotección y un apartado sobre menores en los medios de comunicación.

El **capítulo 18** refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación y asistencia en diferentes **Consejos y organismos**.

En el **capítulo 19** se mencionan las relaciones del Defensor del Pueblo de Navarra con otras Defensorías, así como las **XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores**



del Pueblo, celebradas en Vitoria con el lema “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.

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

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

4. Durante el año 2024, la actividad de la institución se ha elevado a un total de **4.725** actuaciones, un **14,3%** más que el año anterior.

En esa cifra se integran:

- Las **1.663** quejas gestionadas (durante el año natural de 2024 se presentaron 1.416 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **2.751** consultas atendidas.
- Las **30** actuaciones de oficio gestionadas por la institución (de ellas, 20 incoadas en el año 2024).
- Las **10** propuestas de mejora gestionadas (7 presentadas en el año 2024).
- Los **22** expedientes de mediación presentados en 2024.
- La comparecencia en el Parlamento de Navarra por la presentación del Informe Anual del año 2023, ante la Comisión de Régimen Foral.
- Las **11** sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **9** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de la ciudadanía por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La asistencia a **2** sesiones del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia.
- La asistencia a **1** sesión de la Mesa de Acogimiento.



- La asistencia a **2** sesiones de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica a las personas con discapacidad en Navarra.
- La asistencia a **1** sesión del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.
- La participación, vía online, en **6** actividades de la International Association of Language Centres (IALC).
- La participación, vía online, en **1** reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).
- La participación en **1** taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.
- La participación en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.
- Los **35** contactos o reuniones con entidades sociales, a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Las **178** reuniones, encuentros, asistencias, participaciones, eventos y demás actividades, del titular, su gabinete o asesores/as, que figuran en la agenda institucional y que no están mencionadas en la relación anterior.

Estos datos que se citan tienen como referencia el cierre a 31 de diciembre de 2024.

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

Esta supervisión se ha traducido en **1.171 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 1.132 con motivo de las quejas; 30 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 9 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a **432 resoluciones**, que contienen 259 recomendaciones, 161 recordatorios de deberes legales, 164 sugerencias y 31



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 615 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de la ciudadanía o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total de **8.708 personas**, un 72,8% más que el año anterior. De ellas, 5.095 mujeres (58,5%) y 3.613 hombres (41,7%).

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **5.095 personas** que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra.

Tras las consultas, se cifra en **3.582** las personas que se han dirigido al Defensor para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

Tras las propuestas de mejora se encuentran **7** personas.

Y tras los expedientes de mediación se encuentran **24** personas más.

7. El contenido de las **1.416 quejas** presentadas en 2024 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido en 2024 han sido las de: sanidad, bienestar social, educación, función pública, vivienda, hacienda, acceso a un empleo público, medio ambiente, extranjería y tráfico.

8. Por lo que se refiere a **Sanidad**, se presentaron 201 quejas, con un notable incremento (casi un 71,9%) respecto al pasado año.

Por número de quejas, destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, Otorrinolaringología, la Unidad de Raquis, y Oftalmología. Algunas de estas quejas se solucionaron durante su tramitación, ya que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea suele proceder a dar cita a los interesados tras la reclamación.



- 24 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o con el trato dispensado por los profesionales que les han atendido.
- 23 quejas estaban relacionadas con la atención pediátrica. Entre ellas destacan 7 quejas por la demora del servicio de Oftalmología infantil en citar a los menores. Otras 4 quejas hacían referencia a la falta de pediatras en las localidades de Leizaola, Valle de la Ulzama, Peralta y Cadreita, Milagro y Villafranca. Otras 3 quejas mostraban su disconformidad con la incorporación de la vacuna frente al virus respiratorio sincitial únicamente para determinada edad, lo cual, a juicio de los autores de las quejas, suponía una discriminación por razón de edad. Otras 3 quejas mostraban su desacuerdo con la asignación de sus hijos en el centro de salud de Mendillorri, como consecuencia de la reorganización de la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren debido al elevado número de niños y niñas que debía éste atender.
- 16 quejas se referían a la atención primaria, entre las que destacan las referentes a la demora de días, e incluso en algunos casos semanas, que soporta la ciudadanía para ser atendida por el médico de familia. Una de ellas fue presentada por un colectivo de personas firmantes por la imposibilidad de obtener cita en el centro de salud de la Rochapea mediante cualquiera de las formas habilitadas, por lo que muchos ciudadanos hacen cola hasta una hora antes de la apertura del centro. También se han presentado quejas por la falta de asignación de un profesional o la asignación de un nuevo centro de salud de referencia más alejado del domicilio de los ciudadanos.
- 9 quejas se referían a la salud mental, entre ellas destacan dos presentadas por dos ciudadanos ingresados en un centro sociosanitario a los que se les había desestimado su solicitud de repetir la prueba de detección de tóxicos tras haber obtenido un resultado positivo en una anterior
- Otras 8 se refirieron a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas. 3 quejas mostraban su disconformidad con la emisión de una factura por el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea por los servicios prestados. 2 quejas hacían referencia a los tratamientos de fertilidad: una por la imposibilidad de acceder a dicho tratamiento por tener un hijo y la otra por haberle denegado el tercer ciclo del tratamiento de fecundación in vitro por haber cumplido 40 años. Otra queja



mostraba su disconformidad con la aportación farmacéutica que deben realizar las personas que están desempleadas.

- 5 quejas hacían referencia a la atención sanitaria en el centro penitenciario. Entre ellas destaca una presentada por un colegio profesional porque en los turnos en los que no esté presente o de guardia localizada el único médico existente del centro penitenciario, todos los servicios que requieran asistencia sanitaria serán llevados a cabo por médicos del 112, activados previamente por la enfermera del centro. Expresaban su preocupación por la desatención que tal proceder supone para unas personas que integran un colectivo de muy alta vulnerabilidad, no solo poniendo en riesgo su salud, sino la salvaguarda de sus derechos. Otra queja, presentada por una asociación, mostraba su preocupación por la falta de cobertura del puesto de Jefe/a del Servicio Médico del centro penitenciario de Pamplona/Iruña, lo cual generaba la falta de asistencia de esta figura a las Juntas de Tratamiento, donde tiene la función de trasladar la información clínica y sanitaria de las personas presas que vayan a pasar por dichas juntas.
- También se han presentado quejas relacionadas con el transporte sanitario, con la salud pública, con la atención en Urgencias, con la falta de ayuda para las personas celiacas o con la historia clínica y la información facilitada.

9. En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con la materia de **Bienestar social**, con un total de 185 quejas, y un ligero incremento (13,06%) sobre el año anterior.

Desglosando las quejas por bloques, podemos observar los siguientes:

- 45 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Al igual que el año anterior, la mayoría de ellas versaron sobre la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver su solicitud de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. Manifestaban los ciudadanos que esta tardanza les impide acceder a determinadas ayudas y prestaciones a las que pudieran tener derecho, entre ellas a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. En los expedientes tramitados, el Departamento ha reconocido la existencia de la demora, indicando que había hecho un esfuerzo importante para poder reforzar el equipo de valoración de discapacidad, pero estaba encontrando dificultades de sustitución del personal médico. No obstante lo anterior, se indicaba que informe que en la caso de existir informes en determinados motivos se podría priorizar.



- 26 quejas versaron sobre la protección de la infancia y adolescencia, que también ha contado en paralelo con el mismo enfoque transversal. 5 de ellas mostraban su disconformidad con la declaración de desamparo de sus hijos y su ingreso en un Centro de Observación y Acogida (COA) o con el trato dispensado en este recurso. 4 quejas fueron formuladas por una asociación por la situación en la que se encontraron varias personas migrantes tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaban, por no reconocerles la Fiscalía la minoría de edad. 3 quejas manifestaban su desacuerdo con la actuación de diferentes puntos de encuentro familiares. Otras 3 quejas hacían referencia al escaso régimen de visitas con sus hijos, que permanecían bajo la guarda o tutela de Gobierno de Navarra. 2 quejas fueron presentadas por dos abuelas que consideraban que la Administración no emprendía las medidas necesarias para garantizar la protección de sus nietos, menores de edad.
- 25 quejas se refirieron a la renta garantizada y a situaciones de exclusión social. 4 mostraban su disconformidad con la extinción de la prestación, 3 se referían a la denegación de la prestación, 2 cuestionaban el importe que se les había reconocido, 2 hacían referencia a la falta de abono de la prestación a pesar de habérseles reconocido, otras 2 quejas denunciaban un posible fraude en la percepción de la prestación.
- 18 quejas estaban relacionadas con otras ayudas: 5 se referían a subvenciones para la adquisición e instalación de productos de apoyo tecnológicos destinados al entorno domiciliario que prestan apoyo y están al servicio de los cuidados de las personas dependientes, personas con discapacidad o personas mayores que permanecen en sus domicilios; 4 hacían referencia a los bonos social térmico y eléctrico; 3 mostraban su disconformidad con la reclamación por parte de la Administración de las ayudas extraordinarias que les habían sido reconocidas; 1 se refería a la ayuda de 200 euros regulada en el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre; 1 sobre la demora en el reconocimiento de una pensión no contributiva y 1 sobre la denegación del servicio de comedor municipal de Pamplona/Iruña por falta de plazas.
- 16 quejas se refirieron al ingreso mínimo vital. 5 de ellas mostraban su disconformidad con la reclamación de dicha prestación por parte de la Administración tras transcurrir un largo periodo de tiempo, lo cual aumentaba considerablemente la deuda generada, resultando muy difícil para los ciudadanos proceder a su devolución, dada su situación de vulnerabilidad económica.



También se ha presentado alguna queja por la demora en el abono de la prestación, aunque en menor medida que en el año precedente.

- Otras 14 quejas versaron sobre la protección de las personas mayores. 4 de ellas mostraban su disconformidad con el cuidado y atención que se presenta a sus familiares en centros residenciales. Otra queja hacía referencia a la demora en adjudicar a su madre una plaza residencial adecuada a sus necesidades, encontrándose en lista de espera desde hace un año y medio. Otra mostraba su disconformidad con el incremento de la aportación económica que debía satisfacer por la estancia en residencia. También se han prestado quejas por las condiciones de un apartamento tutelado o la asignación tardía de plazas en los viajes del IMSERSO.
- Otras 11 quejas versaron sobre la protección de las familias, de las cuales 6 de ellas estaban relacionadas con el reconocimiento de familia numerosa, por la demora en la renovación de dicha condición o por la exigencia de determinada documentación. Otras 2 quejas manifestaban su disconformidad con la falta de 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 por los perjuicios que de ello se derivan, como, por ejemplo, la falta de aplicación en el servicio de transporte urbano de la bonificación para familias monoparentales que prevé la ley. Otras 2 quejas mostraban su disconformidad con la denegación de la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años.
- 7 quejas mostraron su disconformidad con la actuación de la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA), la mayoría de ellas por la gestión del patrimonio o los planes económicos propuestos.
- Otras 5 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad. Entre ellas destaca la presentada por un colectivo que consideraba que el centro de salud de Viana no está adaptado a las personas con discapacidad y denunciaban la dificultad de las personas usuarias de sillas de ruedas para acceder a las consultas, el reducido tamaño y la disposición de estas consultas, así como la inexistencia de baños adaptados.

10. La tercera posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupó la materia de **Educación**, con un total de 124 quejas.



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

- 18 de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, varias de las quejas hacían referencia a la falta de transporte escolar para el alumnado que reside en entornos rurales. Las familias siguen denunciando que las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación no resuelven el problema, por cuanto se trata de una cuestión de disponibilidad horaria y de medios para poder llevar a sus hijos al colegio, sobre todo en entornos rurales, donde las distancias a los centros escolares son mayores. Cuatro quejas se referían a la falta de prestación del servicio del transporte escolar a alumnos con necesidades educativas especiales que acuden a centros de educación especial o a unidades de currículo especial. Otras cuatro quejas mostraban su disconformidad con la elevada cuota de comedor que tenían que asumir las familias del alumnado no transportado.
- 13 quejas versaron sobre el primer ciclo de educación infantil. 5 de ellas mostraban su disconformidad con los criterios de admisión (por asignarse mayor puntuación a familias que generan menores ingresos, en las que normalmente trabaja un único progenitor, por no reconocer la prioridad establecida para casos de parto múltiple en los casos de adopción múltiple, o por no tenerse en cuenta la renta per cápita). Otras tres quejas mostraban su desacuerdo con la insuficiencia de plazas en las escuelas infantiles de Zizur Mayor y Noain (Valle de Elorz). Otra queja versó sobre el cobro de la cuota del comedor, pese a que el hijo de la autora de la queja no utilizaba dicho servicio debido a una enfermedad metabólica grave.
- 13 quejas versaron sobre los estudios universitarios. 6 de ellas se presentaron por la demora del Ministerio de Universidades en la homologación de estudios obtenidos en el extranjero. Otras dos quejas versaron sobre las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad: una de ellas mostraba su desacuerdo con el calendario de dichas pruebas y la otra por la calificación de 0 puntos recibida en una asignatura, al haberle sonado la alarma del móvil cuando entregaba el examen.
- 11 quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional. 3 de ellas se presentaron por personas que no habían sido admitidas en los estudios de formación profesional solicitados. Otra fue presentada por considerar que la reserva de plazas establecida para el sexo infrarrepresentado en el proceso de admisión del alumnado de Grado Superior, genera resultados



injustos debido a que personas con una nota media muy inferior a otras acceden a los estudios únicamente por razón de su sexo. Otra solicitaba la posibilidad de establecer una reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso a los estudios de Formación Profesional.

- 10 quejas estaban relacionadas con la jornada escolar. 4 de ellas consideraban que los requisitos establecidos en la normativa son muy gravosos y desproporcionados para que prospere la jornada continua, a pesar de poder ser la opción preferida por la mayoría de las familias. Otras 4 quejas manifestaban su disconformidad con que habiendo sido elegida la jornada escolar continua a través del procedimiento establecido para ello, se había implando la jornada partida, por estar condicionada su aprobación a que la propuesta de cambio fuese aprobada por los Consejos Escolares de todos los centros que comparten transporte, y haber sido distintos los resultados obtenidos en los otros centros educativos implicados.
- 9 quejas hacían referencia a la convivencia y situaciones de acoso escolar. 3 fueron presentadas por familias que consideraban que no se adoptaban las medidas necesarias ante las agresiones sufridas por sus hijos y otras 3 porque no estaban conformes con el procedimiento tramitado frente a sus hijos. Otra queja manifestaba su disconformidad con la actuación del Departamento de Educación y de un centro escolar ante un posible delito contra la libertad sexual por parte de un profesor.
- Otras 9 quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. 4 quejas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Otra queja mostraba su disconformidad con la denegación de acceso a una copia de las pruebas realizadas al hijo de la autora de la queja en el centro escolar durante la evaluación psicopedagógica que se le efectuó, aduciendo que únicamente podía acceder a los resultados de la misma. Otra queja fue presentada ante la negativa del Departamento de Educación a permitir que el hijo de los autores de la queja permaneciese un año más en la Escuela Infantil, debido al retraso en el desarrollo neurobiológico.
- 9 quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. Tres de ellas se presentaron por familias a las que sus hijos no habían sido admitidos en los centros deseados. Otras dos mostraban su disconformidad con los criterios de



admisión del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil y la puntuación por proximidad lineal en una localidad como Tudela por cuanto, a juicio de los autores de las quejas, solo beneficia a quienes residen lejos del centro educativo.

- 8 quejas se referían a las instalaciones escolares. 3 de ellas se presentaron por la falta de un patio cubierto en dos centros escolares, para proteger a los menores de las inclemencias meteorológicas. Otra de ellas denunciaba que las instalaciones exteriores de un colegio público tenían efecto reflectante con el sol, de manera que los alumnos y alumnas forzaban la vista durante largos periodos de tiempo, produciéndoles vista cansada, ojos enrojecidos e incluso mareos. Otra queja mostraba su disconformidad con las condiciones de insalubridad en que se encontraban las instalaciones de varios colegios de Zizur Mayor/Zizur Nagusia tras la celebración de un evento y por la falta de limpieza antes del comienzo del horario lectivo.
- 7 quejas versaron sobre la planificación educativa. Entre ellas destaca una queja presentada por 136 personas en las que planteaban la necesidad de reducir las ratios de alumnos y alumnas por aula, haciendo referencia a aspectos como que la garantía de la calidad educativa o la igualdad de oportunidades se ven negativamente afectados por unas ratios excesivas. Otras 2 quejas manifestaban su disconformidad con la denegación de desdoble de dos aulas en dos centros escolares. Otra queja fue presentada por varias familias ante la decisión del Departamento de Educación de suprimir una de las dos líneas de Bachillerato en un instituto,
- 6 quejas se relacionaban con la evaluación de alumnos. 2 de ellas se presentaron por progenitores disconformes con la decisión de no promocionar a sus hijos de curso. Otra de ellas se presentó por la falta de otorgamiento de la calificación de matrícula de honor en Bachillerato por haber cursado segundo curso en dos años académicos, debido a graves problemas de salud.
- 5 quejas se referían a los estudios de idiomas y de música. Entre ellas destaca la presentada por un claustro de profesores y profesoras de un conservatorio de música por la, a su juicio, rigidez y la arbitrariedad en la aplicación de la normativa de enseñanzas artísticas superiores por parte del servicio de inspección del Departamento de Educación.



- También se han presentado 3 quejas relacionadas con las becas y ayudas al estudio. Dos de ellas manifestaban su disconformidad con el requerimiento de reintegro de las becas previamente concedidas.
- Otras 2 quejas se relacionaban con la utilización de nuevas tecnologías por los alumnos.
- Otra queja planteaba la posible vulneración del principio de gratuidad de la educación por el cobro de cuotas escolares en un centro educativo público, resultando difícil conocer el destino final de estas aportaciones debido a las explicaciones difusas y contradictorias.

11. En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a **Función pública**, con un total de **91** quejas y un incremento de un 44% respecto al año pasado.

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

- 31 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. 9 de ellas denunciaban la falta de abono de las compensaciones económicas previstas en la Ley Foral 19/2022, de 12 de julio para los casos en que se han incumplido los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo (artículo 3) y que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización (artículo 12). Otras 2 quejas se presentaron por varios ciudadanos que consideraban que se había producido una discriminación salarial entre el profesorado técnico de Formación Profesional tras la aprobación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Otra queja denunciaba que el Departamento de Educación no aplicaba un complemento específico al profesorado de Pedagogía Terapéutica que imparte clases en la Formación Profesional Especial, cuando sí lo reconoce si las imparte en la Educación Secundaria. Además, se han presentado quejas por la falta de abono de ayudas al estudio, del complemento de exclusividad o del complemento correspondiente a la superación de las pruebas físicas en la Policía Municipal.
- 22 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas destacan 9 quejas presentadas por personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por no poder acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio. Otras dos quejas se



presentaron por la denegación de la solicitud de adaptación de jornada o de horarios para poder cuidar a familiares. Otra de las quejas mostraba su disconformidad con que la duración del permiso retribuido por el ingreso de un familiar de hasta segundo grado reconocido al personal funcionario de la Comunidad Foral de Navarra y al personal contratado en régimen administrativo es inferior a la que se reconoce en otras comunidades o en el sector privado.

- 18 quejas estaban relacionadas con derechos y deberes de los funcionarios. Entre ellas se presentaron 2 por la sobrecarga de trabajo impuesta a los/as secretarios/as municipales tras la implantación del nuevo modelo de Registro Civil y su aplicación informática DICIREG. Otras 2 por los problemas de conciliación familiar que conllevaba el nombramiento como Tribunal Calificador de la oposición al cuerpo docente de 2024. Otra queja manifestaba su disconformidad con la denegación de su solicitud de compatibilizar la prestación de servicios como maestro y educador, a pesar de que en años anteriores sí que se había estimado su solicitud. Otra de las quejas hacía referencia a la falta de reconocimiento de la carrera profesional a los trabajadores sociales adscritos al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Otra queja refería la discriminación que está sufriendo el personal Técnico de Enfermería de la Agencia Navarra para la Autonomía y el Desarrollo de las Personas (ANADP), por la falta de implantación de la carrera profesional, la ausencia del complemento por trabajar en días especiales y del complemento de especial riesgo, y la imposibilidad de movilidad interna del personal, a pesar de que todo ello sí se reconoce al personal sanitario adscrito al Departamento de Salud.
- Otras 10 quejas estaban relacionadas con la provisión de puestos de trabajo. Entre ellas destaca la formulada por el personal docente de Educación Física (Modelo D) que aprobó y obtuvo plaza en las oposiciones de 2016 y 2019, y que se encuentra todavía en una situación de provisionalidad y carece de un destino, con las consecuencias que de ello se derivan. Otra queja fue presentada por no estar de acuerdo con el destino que le ha sido adjudicado en el concurso de traslados para el personal funcionario docente no universitario.
- 9 con los derechos pasivos, 6 de ellas porque el Departamento de Educación había resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que habían cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años, a pesar de que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún les faltaba tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria. Otras 3 porque se les había denegado el reconocimiento y



abono del complemento de pensión por maternidad como jubiladas pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

12. En quinto lugar, al igual que el año anterior, aparecen las quejas referentes a **Vivienda**, con 88 quejas. Al igual que en años anteriores, se siguen presentado quejas por personas en “situación de calle” que, carecen de empadronamiento y en, consecuencia no pueden tramitar solicitudes de vivienda, ni renta garantizada, atención sanitaria o educación. La falta, sobre todo, de vivienda protegida de alquiler -la más demandada- es destacable, así como la carencia de vivienda de emergencia, ya que la poca que hay está completamente saturada, existiendo municipios de varios miles de habitantes que no tienen ninguna. Tal y como referíamos en informes anteriores, la institución no puede brindar el acceso a una vivienda a las familias que acuden, muchas veces desesperadas, pero sí analiza cada caso con el Servicio de Vivienda para comprobar que figuran como solicitantes en la base de datos correspondiente, que su puntuación en el baremo está correcta, y conocer su expectativa en próximas adjudicaciones de acuerdo a su puesto en la lista de espera.

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

- 28 quejas se presentaron por necesidad de acceso a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. En la mayoría de estas quejas, a pesar de que las personas llevaban varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar, no se les ha adjudicado una vivienda. Estas quejas ponen de manifiesto, como se ha mencionado, la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha seguido recomendando al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- 21 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda. De ellas, 10 se referían a los programas Emanzipa y David. Otras dos quejas mostraban su disconformidad con la desestimación de solicitudes de compensación de rentas por impago de vivienda de alquiler contemplada en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020,



de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

- 19 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de vivienda protegida y la adjudicación de viviendas. 4 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación de autorización de contratos de vivienda protegida que les habían sido provisionalmente adjudicadas. Otras 3 manifestaban dificultades para conseguir una cita previa para poder actualizar sus datos en el censo de solicitantes de vivienda protegida.
- 6 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.
- 2 quejas denunciaban que el precio del metro cuadrado de los garajes de las viviendas protegidas (VPO y VPT) y el de la vivienda fuera el mismo, lo cual genera incongruencias como que el precio del garaje sea muy superior al precio del mercado. Además, mostraban su desacuerdo con que no se contemplase que las personas adjudicatarias no necesitasen un garaje.

13. El sexto lugar, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupa la materia de **Hacienda**, con la cifra de 82 quejas, que presenta un incremento de casi un 29% en relación con el pasado año.

- Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Entre ellas destacan 10 que manifestaban su disconformidad con el régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral reguladora del IRPF, introducido por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, y que despliega efectos desde el ejercicio fiscal de 2020. Consideraban que dicho apartado vulnera el derecho constitucional de igualdad de los españoles ante la ley y el principio constitucional de capacidad económica, que genera un efecto de doble imposición fiscal y que ha de ser inaplicable. Otras 2 quejas consideraban que la Hacienda Foral de Navarra no había informado suficientemente sobre la posibilidad de reclamar la devolución de cantidades pagadas de más en el IRPF de 2019 por aportaciones a mutualidades, lo que había conllevado que se queden sin ese reembolso. También se han seguido presentando quejas por la denegación del



servicio de asistencia para realizar la declaración del IRPF, y por la supresión de este servicio en las entidades bancarias.

- En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto de Actividades Económicas y el Impuesto de Circulación.
- Otras 5 quejas se relacionaron con el catastro, la mayoría porque los respectivos ayuntamientos no contestan o se demoran en resolver las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.

14. En séptima posición se sitúa la materia de **acceso a un empleo público**, con un total de **71** quejas, número similar al del pasado año. Aquí se recogen las quejas que presentan las personas que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

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

- 24 quejas están relacionadas con procesos selectivos o procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad en la Administración Núcleo, además de 15 en el Departamento de Educación y otras 12 en el Departamento de Salud.

Entre ellas destacan 5 referentes a la falta de aportación del preceptivo título académico al personal de la lista de contratación temporal resultante del concurso-oposición de Especialista de Apoyo Educativo de 2022, lo cual, a juicio de los autores de las quejas incumplía las bases de la convocatoria. Otras dos versaron sobre la demora en la aprobación y publicación de las listas de contratación derivadas de diferentes convocatorias (Terapeuta Ocupacional, Titulado Superior de Empleo). Otra queja denunciaba que para acceder a puestos de trabajo de Técnico Superior en Sistemas Informáticos, Técnico de Grado Medio de Sistemas Informáticos y Oficial Técnico en Sistemas Informáticos, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra no exige en muchas ocasiones la titulación específica, lo cual consideraba que supone una falta de prestigio y desmérito de las personas tituladas en estudios oficiales de informática, y en muchas ocasiones, al carecer de personal capaz, se obliga a externalizar el servicio.

- 16 quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales o para prestar servicio en las mismas. Entre ellas destacan 3 quejas por la imposibilidad de inscribirse a los dos módulos (castellano y euskera) de la



convocatoria de Educadoras Infantiles del Ayuntamiento de Barañáin/Barañain, debido a que las pruebas de carácter teórico-práctico estaban programadas el mismo día a la misma hora.

- Otra queja se refería a un proceso selectivo del Parlamento de Navarra y otra a un proceso selectivo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por lo que fue remitida al Defensor del Pueblo.

15. En octavo término se sitúan las quejas referentes a **Medio Ambiente**, con 64 quejas, número similar al del pasado año.

El desglose por submaterias más numerosas es el siguiente:

- 19 quejas se refieren a las molestias que padecen algunas personas en sus domicilios por ruidos que provienen de negocios de hostelería, sociedades gastronómicas o bajeras, fiestas patronales, etcétera.
- 13 quejas se refieren a la recogida de residuos, la mayoría de ellas por la ubicación de los contenedores de residuos en inmediaciones de las viviendas de los autores de las quejas y las molestias de olores, suciedad y ruido que generan.
- 12 quejas se refieren a la protección de la fauna. Al igual que en años anteriores, se han seguido presentando quejas por el posible incumplimiento de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como del programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos ferales por diversas entidades locales, que está generando un gran demanda de servicio por parte de asociaciones ciudadanas y creando, en paralelo, un complicado problema a diversos ayuntamientos, algunos de los cuales están promoviendo agrupaciones para poder actuar mancomunadamente.
- 10 están relacionadas con actividades clasificadas. En concreto, se han presentado quejas por las molestias de olores o emisiones provenientes de establecimientos de hostelería o fábricas, y por la grave afección que supone para los vecinos del casco viejo de Pamplona/Iruña el consumo en la vía pública de bebidas alcohólicas en comida rápida dispensada en ciertos locales comerciales con horario nocturno.
- 3 quejas estaban relacionadas con la protección de espacios naturales y otras 3 se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.



16. En noveno lugar figuran las quejas relacionadas con **Extranjería**, con 63 quejas, que presenta un incremento del 57% en relación con el pasado año. Entre ellas, destacan las siguientes quejas:

- 24 quejas hacían referencia a la demora de la Delegación de Gobierno de Navarra en resolver determinados permisos y autorizaciones (de residencia, de trabajo, etcétera), o a la disconformidad con el archivo o denegación de dichos permisos.
- 15 quejas versaron sobre la demora del Ministerio de Justicia en resolver solicitudes de nacionalidad española. En algunos casos, dichas solicitudes se habían realizado en el año 2021.
- 9 quejas hacían referencia a la imposibilidad de obtener una cita en la Oficina de Extranjería, la mayoría de ellas para solicitar asilo. Otra queja se presentó por una ciudadana a la que se le había concedido una cita para formalizar su solicitud de protección internacional para el año 2026.

17. En décima posición aparece la materia **tráfico y seguridad vial** con 57 quejas, número inferior al del año pasado.

- 20 quejas mostraban la disconformidad de la ciudadanía con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por personas disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona/Iruña, que actúa incluso cuando hay plazas de aparcamiento disponibles.
- Otras 20 quejas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. 2 de ellas mostraban su disconformidad con el incumplimiento de la normativa sobre seguridad vial que prohíbe a bicicletas o patinetes eléctricos circular por las aceras y con la falta de actuación de las distintas entidades locales respecto a dichos incumplimientos. También se han presentado quejas por el cambio del sentido de circulación de determinadas vías, la peligrosidad de algún cruce, la falta de medidas de seguridad en la travesía de Lapoblación, o el aumento de circulación de tráfico pesado por el puerto de Belate, mientras se realizan obras de reparación en los túneles.
- 14 quejas versaron sobre permisos y autorizaciones, la mayoría de ellas por la imposibilidad de obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para realizar diversos trámites.



- Otras 3 quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad.

18. Un total de 167 quejas 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. 159 quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, ya que afectaban a diversas instancias de la **Administración del Estado**, 5 se remitieron al Ararteko de Euskadi, 2 a la Síndica de Greuges de Catalunya y 1 al Defensor del Pueblo Andaluz.

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

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

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

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

Las quejas asignadas a cada tema transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes: infancia y adolescencia con 323 quejas, discapacidad y dependencia con 152 quejas, mayores con 140 quejas, género con 36 quejas y racismo y xenofobia con 11 quejas.



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

En términos globales, existe una distribución relativamente equilibrada en la presentación de quejas por razón de género, aunque en 2024 se ha incrementado en 6 puntos el porcentaje de mujeres (42% hombres y 58% mujeres). Realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres; en otras materias, el grado de distribución es similar; y, en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

Desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso de: educación (67%), bienestar social (61%) o sanidad (57%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: acceso a un empleo público (78%), obras públicas (77%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (69%), trabajo (68%), función pública (65%), vivienda (61%), Covid-19 (60%) y participación ciudadana (60%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas. Estas son: memoria histórica (100%), juventud (100%), turismo (100%), euskera (85%), cultura (83%), contratos públicos (80%), agricultura (67%), seguridad ciudadana (62%), transparencia, derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana (62%), extranjería (61%), administración electrónica (60%), energía (60%) y protección de datos personales (60%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%. Por ejemplo, en Seguridad Social (52% hombres y 48% mujeres), servicios públicos (54% hombres y 46% mujeres), transporte público (47% hombres y 53% mujeres), consumo y comercio (50% hombres y 50% mujeres) o urbanismo (50% hombres y 50% mujeres).

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud. Y, si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha interpuesto una queja, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones



no binarias en el apartado de género. También se ha respetado el deseo expreso de alguna persona que ha diferenciado entre el sexo “oficial” y el sexo “sentido”.

22. Por administraciones públicas destinatarias de las quejas, el 55,66% del total de las quejas presentadas en 2024 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 787 quejas en este ámbito.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 311 quejas, que representan el 22% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una o varias entidades locales se presentaron 73 quejas. En 38 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 35 restantes la administración principal es una o varias entidades locales.

Respecto a la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 173 quejas (12,2% del total). En 142 de estas 173 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 5 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra, además de la administración del Estado.

23. En cuanto al medio utilizado para la interposición de las quejas, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (77,7%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (25,1%), con un leve incremento respecto al año anterior, y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2,1%) y por fax (0,1%).

24. De las 1.663 quejas gestionadas, el 79,7% han sido admitidas a trámite (1.325) por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano, mientras que el 10,3% han resultado no admitidas y el 10% fueron remitidas a otros comisionados parlamentarios.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 1.132 expedientes de queja y 193 se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2024.



Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 774 quejas (es decir, en un 68,4% del número total de quejas investigadas); en 320 casos se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales; en 14 expedientes cerrados previamente, se realizó seguimiento pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad y otros 24 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.

25. Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **415 resoluciones**, que comprenden 246 recomendaciones (41,9%), 180 sugerencias (30,7%), de ellas, 29 normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 161 recordatorios de deberes legales (27,4%).

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

26. El **grado de aceptación** por las administraciones públicas de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas es del **67,2%** (teniendo en cuenta las aceptaciones y no aceptaciones que han tenido lugar en el año, con independencia de si la resolución se ha formulado en 2024 o en años anteriores).

A este dato, se debe añadir el porcentaje de casos en los que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 244 expedientes de queja. Con esta suma, el **grado de aceptación y solución** por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al **78,5%**.

Considerando aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2024 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el departamento más receptivo, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ha sido el departamento



de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Economía y Hacienda, el departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, el departamento de Educación y el departamento de Cultura, Deporte y Turismo.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Valle de Egüés/Eguesibar, Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) y Corella. Por el contrario, entre las menos receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentra únicamente el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

27. Durante el año 2024, se iniciaron 20 **actuaciones de oficio**, si bien se gestionaron un total de 30 de estas actuaciones, puesto que 10 iniciadas en 2023 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2023.

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

De las 20 actuaciones de oficio, 8 versaron sobre bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre el fallecimiento de una persona sin hogar; la reimplantación de equipos de infancia en Etxabakoitz, el fallecimiento de una persona mayor en un apartamento tutelado, el incendio en un asentamiento de personas sin hogar; la mala alimentación en un centro de discapacidad, la acogida de personas migrantes que llegan a Canarias, la falta de atención a una familia con menores recién llegada y el cambio de sistema en el programa de ayuda alimentaria.

Además, 3 actuaciones versaron sobre tráfico y seguridad vial, en concreto sobre la peligrosidad de tráfico de la N-121-A a su paso por Ventas de Arraitz, la peligrosidad para peatones en una calle de Tudela y la falta de paso de peatones en Lekaroz.

Otras 2 versaron sobre obras públicas, en concreto sobre las humedades y goteras en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña y la paralización de las obras en el centro de día en Barañáin/Barañain.

2 actuaciones de oficio versaron sobre sanidad, una sobre el retraso en la construcción del nuevo centro de salud de Cascante y otra sobre las facilidades de menores para acceder a vapeadores.



El resto de actuaciones versaron sobre los siguientes asuntos:

- La carta de derechos digitales y actividades de divulgación en la materia.
- El cierre de bibliotecas por falta de responsable.
- La falta de desarrollo de la Ley del Cambio Climático.
- Las molestias a los vecinos por la existencia de “narcopisos” en el barrio de la Rochapea.
- Los requisitos para ceder viviendas a la bolsa de alquiler.

En 16 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon un total de 27 resoluciones, con 14 sugerencias y 13 recomendaciones. En otras 2 actuaciones de oficio se formularon 3 sugerencias en el año 2025 y a 31 de diciembre de 2023 se encontraban pendientes de respuesta 3 actuaciones de oficio en las que se había formulado resolución.

De estas 21 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 14, no aceptaron 5 y otras 2 se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 73,7% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

En las restantes 9 actuaciones de oficio gestionadas, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.

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

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos y las ciudadanas han presentado 365 propuestas de mejora.



En 2024 se presentaron 7, en las que se proponía que:

- se promueva la integración de una figura que vele por la convivencia en centros escolares.
- se regule la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades crónicas graves.
- se reduzca el IVA al 4% en compra de vivienda protegida.
- se modifique el plazo de caducidad para la cancelación de préstamo hipotecario.
- se modifiquen las normas de gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- se mejore la atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.

De las 10 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2024 y otras 3 que se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2023), 1 no se trasladó a ninguna administración y 9 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: 2 se aceptaron directamente, 6 no se aceptaron, y 1 dio lugar a la formulación de una sugerencia normativa, que no fue aceptada por la administración.

29. Por tercer año consecutivo, las quejas se han clasificado también en función de los **17 objetivos de desarrollo sostenible** de la Agenda 2030 de la ONU. En orden descendente de mayor a menor, los objetivos de desarrollo sostenible más afectados por las quejas que se han recibido de la ciudadanía, en 2024, han sido los de: ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), con 284 quejas; ODS 10 (reducción de las desigualdades), con 249 quejas; ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), con 234 quejas; ODS 3 (salud y bienestar), con 214 quejas; ODS 4 (educación de calidad), con 129 quejas; ODS 16 (paz, justicia, e instituciones sólidas), con 112 quejas; ODS 1 (fin de la pobreza), con 84 quejas; ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con 20 quejas; ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres) y ODS 5 (igualdad de género) con 17 quejas; ODS 12 (producción y consumo responsables), con 16 quejas; ODS 6 (agua limpia y saneamiento), con 12 quejas; ODS 2 (hambre cero), con 6 quejas.

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



En cuanto a la clasificación de las actuaciones de oficio, los ODS 10 (reducción de las desigualdades) y ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles) fueron los que más actuaciones de oficio tuvieron, con 5 actuaciones cada uno. Los ODS 1 (fin de la pobreza), ODS 2 (hambre cero) y ODS 3 (salud y bienestar) tuvieron 2 actuaciones de oficio cada uno. 1 actuación de oficio sobre los ODS 6 (agua limpia y saneamiento), ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), y ODS 13 (acción por el clima).

Por lo que se refiere a las propuestas, el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), es el que más incluye, con 3 propuestas. Los ODS 4 (educación de calidad), 9 (industria, innovación e infraestructura), 10 (reducción de las desigualdades) y 11 (ciudades y comunidades sostenibles), incluyeron 1 propuesta cada uno.

30. Durante 2024, el **Servicio de Mediación** ha gestionado 22 expedientes, todos ellos presentados en el año. De ellos, 4 se presentaron inicialmente como mediación para, con posterioridad, tramitarse como quejas; y 3 se presentaron como quejas siendo finalmente tramitados como mediación. Además, 10 fueron presentados por ciudadanos 2 fueron a instancia de una Administración y 3 fueron promovidos de oficio.

31. A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló **31 sugerencias normativas**, que se citan a continuación:

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

- Que, en el marco de la revisión del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se estudie la propuesta del autor de la queja de que para puestos de trabajo vinculados con la informática, sea preciso tener un título académico oficial específico vinculado a ésta.

b) En relación con bienestar social:

- Que, a la vista de la dilación padecida en la valoración de la discapacidad, promueva una modificación puntual de la normativa que regula el acceso a las tarjetas de estacionamiento, de tal modo que quienes las tuvieran reconocidas con anterioridad a su entrada en vigor puedan seguir utilizándolas transitoriamente, en tanto no se resuelvan las nuevas solicitudes presentadas por los interesados.
- Que adopte las medidas precisas para dar cumplimiento a la Disposición Final Primera de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+ y, en especial, en relación con la posibilidad prevista en el artículo 44.3 de ésta.)



c) En materia de educación:

- Que se modifique la Orden Foral 106/2023, de 9 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se regulan los tipos de jornada escolar en los centros educativos que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria y de educación especial en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, en lo que respecta a la consulta a las familias y representantes legales, de tal modo que: a) todas las alternativas de jornada escolar, incluida la vigente, puedan ser objeto de debate y votación, a fin de propiciar la máxima participación y de recoger en mayor grado el sentir de aquellas; b) el resultado de dicha votación no determine la finalización del procedimiento, eliminándose, por ende, la exigencia de una mayoría de votos favorables de 3/5 partes del censo de votantes para la continuidad de aquel.
- Que se modifique la Orden Foral 45/2023, de 10 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación, promoción y titulación del alumnado que cursa las enseñanzas de Bachillerato en la Comunidad Foral de Navarra, a fin de que, para que sea otorgada la calificación de matrícula de honor, en los casos de enfermedad grave debidamente acreditados, se excepcione el requisito de haber cursado segundo de Bachillerato en un único año académico
- Que se valore la posibilidad de desarrollar el artículo 48.1 de la Ley Orgánica de Educación, referente a las características y organización de las enseñanzas elementales de música; y, en su caso, que se valore impulsar su implantación a fin de posibilitar que estudiantes de música en Navarra puedan acceder a esa formación elemental reglada.
- Que se estudie la posibilidad de establecer una reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso a los estudios de Formación Profesional.
- Que la normativa de los precios públicos de la Universidad Pública de Navarra, en relación con la bonificación prevista para familias monoparentales, u otras afines, extienda la posibilidad de acreditar la condición determinante más allá del momento de la solicitud de matrícula, al menos hasta la fecha de inicio del curso escolar, para favorecer en mayor grado el apoyo a dichas familias.

d) En materia de función pública:

- Que se contemple en la normativa reguladora de los procesos selectivos la posible dispensa de los miembros de órganos selectivos cuando se constate que la



designación como tales resulta incompatible con el cuidado de personas menores, discapacitadas o en situación de dependencia.

- Que se adopten las medidas precisas para que el complemento previsto en el artículo 9.2 de la Ley Foral 16/2004, de 3 de diciembre, de medidas relativas al personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, resulte también aplicable al profesorado que, temporal o definitivamente, se vea adscrito a los Ciclos de formación de grado básico, por formar estos, al igual que la Educación Secundaria Obligatoria, parte de la Educación Básica.
- Que se impulse una modificación de la edad de jubilación forzosa del personal funcionario afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordine con el de posible acceso a la pensión contributiva correspondiente.

e) En materia de hacienda:

- Que se impulse una modificación legislativa tendente a dejar sin efecto la exclusión de las pensiones de la Seguridad Social que contempla el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referente al “régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social”, introducida por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre de 2019, a fin de que los pensionistas que tributen en Navarra reciban el mismo trato en este aspecto que el dispensado en el conjunto del Estado, también en los ejercicios fiscales 2020 y siguientes.
- Que se modifique la Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.

f) En relación con la sanidad:

- Que se actualicen las cuantías correspondientes a las ayudas por gastos en que han de incurrir los pacientes cuando son derivados fuera de Navarra para recibir asistencia sanitaria, habida cuenta del incremento de los precios apreciado en los últimos años, modificando la normativa reguladora si fuera preciso.



- Que se adopten las medidas precisas para que tener un hijo no sea causa impositiva para acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

g) En relación con el derecho a una vivienda:

- Que, teniendo en cuenta su carácter finalista y su objetivo específico, promueva y adopte con celeridad las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas similares a las solicitadas y percibidas por la interesada, en materia de dependencia y vinculadas a la promoción de la autonomía personal.
- Que, a fin de adaptar la Ley Foral 10/2010 a la finalidad y el espíritu de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de 13 de diciembre de 2006, adopte las medidas precisas para que los hijos mayores de edad sujetos a curatela puedan ser considerados integrantes de una unidad familiar.
- Que se adopten las medidas precisas para que, en el caso de solicitudes de vivienda suscritas por varias personas, a efectos del cómputo de titularidad de una cuenta de ahorro, cuenta corriente, depósito o producto financiero previsto en el artículo 24.3 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, no solamente se compute una de las cuentas, sino la totalidad de las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos o productos financieros similares que los solicitantes hagan valer en su solicitud.
- Que se valore adoptar o impulsar medidas normativas para propiciar que el control de los criterios de preferencia valorados en los procesos de adjudicación de vivienda protegida se produzca antes del acto definitivo de adjudicación y de la distribución o elección de las respectivas viviendas.
- Que se impulse una regulación más detallada o pormenorizada del proceso de distribución, elección o asignación de viviendas en la normativa correspondiente, de tal forma que la intervención de las entidades promotoras, en este ámbito, si la hay, esté tasada y venga predeterminada y que de la propia norma se derive el resultado de la asignación o prelación final.



- Que se impulse una modificación legislativa tendente a que las personas adjudicatarias de viviendas protegidas no puedan verse obligadas a adquirir anejos de forma inseparable con aquellas y a que se configuren diferentes precios máximos de venta de unos y otros bienes, para favorecer en mayor grado el derecho a la vivienda de quien la precisa.
- Que se impulse una modificación legislativa tendente a que los precios de alquiler de las viviendas protegidas distingan en mayor grado entre unas y otras zonas de Navarra, en función de las respectivas realidades de mercados, y con criterios de fomento, especialmente, del acceso a la vivienda en zonas rurales que padecen el fenómeno de la despoblación.
- Que se promuevan y adopten las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.

32. En el año 2024 las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

No obstante, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó 3 resoluciones de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a dos entidades locales, aunque finalmente no fue necesaria la imposición de la multa porque ambos Ayuntamientos procedieron al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo límite.

En el capítulo 11 se detallan las Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información o en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución, habiendo sido necesario emitir hasta tres escritos de petición de información o petición de respuesta.

33. El número de consultas registradas por la **oficina de atención ciudadana** de la institución ascendió a **2.751 consultas**, de las cuales, 736 tienen la calificación de administrativas.



En primer lugar, predominaron las consultas en materia de Bienestar social. En su conjunto, la pobreza y exclusión social, la discapacidad y menores son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

Le siguen las consultas sobre Sanidad y Vivienda, con el mismo número. En materia de Sanidad, destacaron las relacionadas con la asistencia médica en general, las demoras en la atención sanitaria y listas de espera, la atención en las unidades de salud mental, salud mental infantil y pediatría y las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.

En materia de Vivienda, donde destacaron las consultas 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 protegidas, 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.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: comercio y consumo, justicia, hacienda, urbanismo, medio ambiente, tráfico y seguridad vial, seguridad social, extranjería, función pública, acceso a un empleo público, trabajo, seguridad ciudadana, servicios públicos, funcionamiento de las entidades locales, responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, transparencia y derecho de acceso a la información pública, administración electrónica, obras públicas, deporte, protección de datos personales, bienes de las Administraciones públicas, transporte público, agricultura, covid-19, energía, memoria histórica, euskera, turismo, contratos públicos, cultura, derecho civil foral de Navarra, elecciones y régimen de asociaciones.

Además, se realiza una **clasificación por razón de género de las consultas presentadas**, comprobando que, el 41% se presentan por hombres y el 59% mujeres.

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



35. Al igual que en años anteriores, durante 2024, la institución solicitó a la ciudadanía su **opinión y valoración** sobre su funcionamiento, mediante un cuestionario anónimo, enviado a las personas usuarias tras la tramitación de su queja, compuesto por diez preguntas. En esta ocasión, se recibieron un total de 122 respuestas, con una puntuación media de notable: 8,04 sobre 10, y con un 75% de respuestas entre 8 y 10. Según la encuesta, un 85% de los ciudadanos y de las ciudadanas recomendaría a otros acudir al Defensor y un 85% considera que la atención prestada ha sido buena o muy buena. En la página 799 pueden encontrarse frases de reconocimiento y agradecimiento incluidas en esos formularios remitidos por la ciudadanía.

36. Durante el año 2024, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció** en el Parlamento de Navarra en una ocasión, con motivo de la exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2023, en la Comisión de Régimen Foral. Además, asistió a todos los actos y eventos a los que fue invitado en el Parlamento y participó en todas las concentraciones de un minuto de silencio en homenaje a las mujeres asesinadas por violencia de género y en denuncia de los asesinatos machistas.

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

Conforme a dicha previsión legal, se incluye en el informe un apartado que recoge **información y valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2024**. La institución, como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo tendentes, en términos generales, a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin, y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido 9 encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la infancia y adolescencia. En el capítulo 17 se recoge la problemática detectada por dichas entidades y las propuestas planteadas por las mismas para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes en Navarra.



Además, se recoge un resumen de noticias publicadas en diversos medios de comunicación durante el año 2024, sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

38. La representación del Defensor del Pueblo de Navarra participó en las 10 sesiones celebradas por el **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano de la Comunidad Foral que vela por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y garantiza el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública, y fue ponente de 9 acuerdos adoptados por el Consejo.

Además, durante el año 2024, la institución ha participado, de manera presencial o telemática en 6 actividades de la International Association of Language Centres (IALC), en 2 sesiones del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en 2 sesiones de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra, en 1 sesión del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, en 1 sesión de la Mesa de Acogimiento y en 1 reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).

39. En el capítulo 19 se recoge información acerca de las relaciones con otras defensorías y del taller preparatorio y las conclusiones que se aprobaron con motivo de las **XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Vitoria-Gasteiz, con el lema “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.

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



CAPÍTULO 2. QUEJAS. DATOS GENERALES.

2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2024 son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 1.416.
2. El **número total de quejas gestionadas** fue de 1.663.

Las quejas presentadas en 2024 han aumentado un 18,8% respecto a las presentadas en 2023, mientras que los expedientes de queja gestionados lo han hecho en un 15,8%.

La cifra de 1.663 quejas gestionadas durante el año 2024 se obtiene de sumar, a las 1.416 quejas del año, 210 quejas del año anterior tramitadas en éste (por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2023), 14 quejas en las que se ha realizado seguimiento y 23 quejas reabiertas a lo largo del año 2024, que habían sido cerradas en años anteriores.

Estas cifras sitúan al año 2024 como el primero en la historia de la institución en cuanto al número de expedientes de queja gestionados y el cuarto en lo referente al número de quejas presentadas.

No obstante, hay que tener en cuenta, además, que este año se ha optado por agrupar en un solo expediente aquellas quejas que tenían un mismo objetivo, con el fin de hacer más eficiente la gestión de las mismas. De no haberse hecho así, el número total de quejas habría ascendido a 1.564, es decir, un incremento del 31,2% respecto al año anterior.

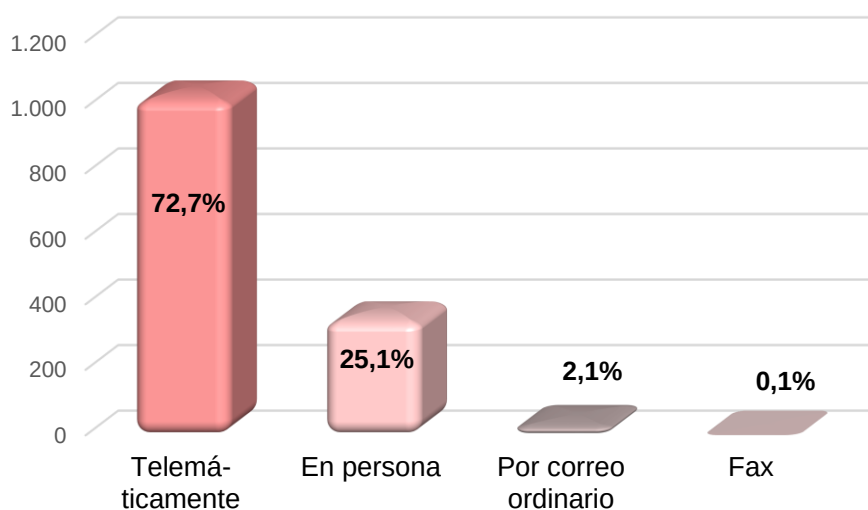
Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2024	1.416	1.663
2023	1.192	1.436
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972



Año	Quejas presentadas	Expedientes de queja gestionados
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

3. A fecha 31 de diciembre de 2024, quedaron **resueltos** 1.405 expedientes de queja, el 84,5% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 258 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 (72,7%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (25,1%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2,1%) y por fax (0,1%).



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentran tras ellas, sin tener en cuenta las personas representadas por entidades de carácter social, medioambiental o de cualquier otra índole, ha sido de **5.095 personas**, frente a las 1.942 personas del año anterior.

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

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

Año	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
2024	1,2	5,1	62,4
2023	1,6	6,3	71,0
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1
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

Señalar que, a pesar del incremento tanto en quejas presentadas como en gestionadas, todos los tiempos de tramitación de las mismas han disminuido respecto al año 2023, lo que ha supuesto un importantísimo esfuerzo del personal de la institución.



7. En cuanto al idioma en que se han presentado las quejas, un total de 17 fueron presentadas en euskera y las restantes en castellano. No obstante, en una de las quejas agrupadas, de las 136 recibidas, 55 llegaron en euskera y 81 en castellano.

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 2024 han sido las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Foral	787	55,6%
Local	311	22,0%
Estatad	173	12,2%
Foral + Local	73	5,2%
Entidades privadas ajenas a la Administración	26	1,8%
Otras Administraciones autonómicas	10	0,7%
Judicial	8	0,6%
Colegios profesionales	4	0,3%
Universidad Pública de Navarra	4	0,3%
Federaciones deportivas	3	0,2%
Parlamento de Navarra	3	0,2%
Consejo de Navarra	1	0,1%
Defensor del Pueblo de Navarra	1	0,1%
Otras / varias	12	0,8%
Total	1.416	100,0%

Como puede verse, el mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 787 quejas, que representan el 55,6% del total.

En relación con las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 311 quejas, que representan el 22,0% del total.

Referidas a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de una o varias entidades locales se presentaron 73 quejas. En 38 de ellas, la administración



principal es la foral, mientras que en las 35 restantes la administración principal es una o varias entidades locales.

Respecto a la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 173 quejas (12,2% del total). En 142 de estas 173 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 5 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra, además de la administración del Estado.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 26 (1,8%) y estaban relacionadas con compañías aseguradoras, concesionarios, administradores de fincas, compañías energéticas, entidades bancarias, clínicas privadas, operadoras de viajes, empresas de trabajo temporal, empresas gestoras de aparcamientos, fundaciones, locales de ocio, sociedades gastronómicas, clubes privados, plataformas de internet y otras entidades privadas.

Teniendo como destinatarias las administraciones de otras comunidades autónomas se presentaron 10 quejas (0,7%): 5 sobre administraciones de la Comunidad Autónoma Vasca, 2 de Cataluña, 1 de Andalucía, 1 de Madrid y 1 de Murcia. Una de las de Euskadi tenía también, como administración afectada, un departamento del Gobierno de Navarra.

La Administración de Justicia fue destinataria de otras 8 quejas (0,6%).

Relacionadas con la actuación de colegios profesionales, se presentaron 4 quejas (0,3%), 3 de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona y 1 al Ilustre Colegio Notarial de Navarra.

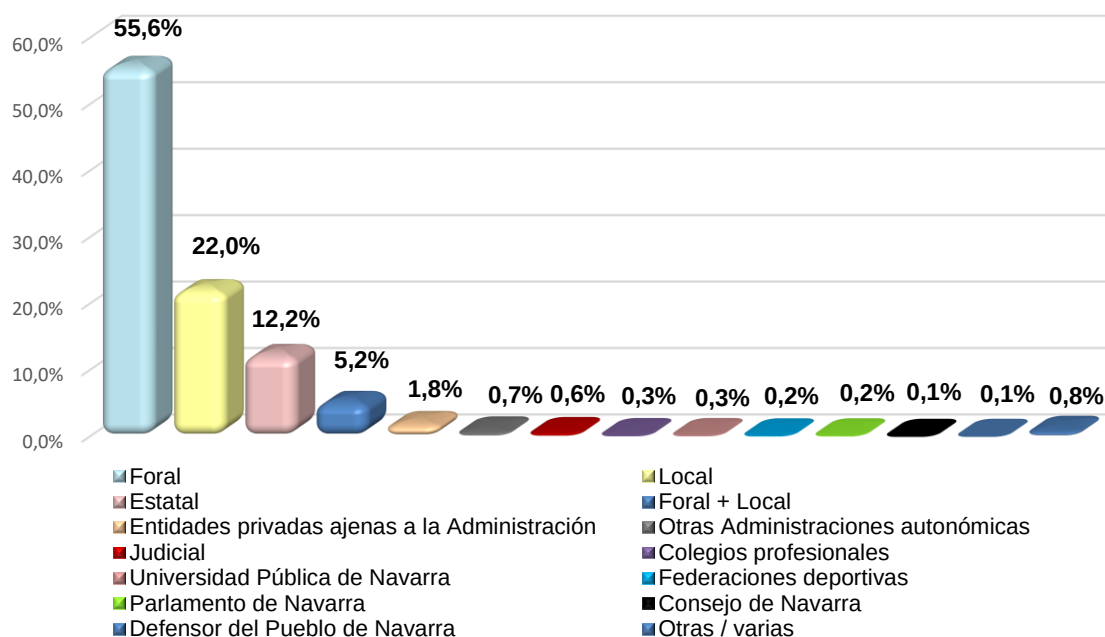
La Universidad Pública de Navarra fue destinataria de 4 quejas (0,3%).

Las quejas referidas a federaciones deportivas fueron 3 (0,2%): Federación Navarra de Baloncesto, Federación Navarra de Fútbol y Federación Navarra de Natación.

El Parlamento de Navarra fue destinatario de 3 quejas (0,2%), mientras que el Consejo de Navarra y la propia institución del Defensor del Pueblo de Navarra fueron destinatarios de 1 queja.

Por último, 12 quejas no hacían referencia a ninguna administración concreta.





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

Departamentos	Número de quejas	%
Salud	235	28,5%
Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	165	20,0%
Educación	147	17,8%
Interior, Función Pública y Justicia	86	10,4%
Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	79	9,6%
Economía y Hacienda	55	6,7%
Cohesión Territorial	21	2,5%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	16	1,9%
Cultura, Deporte y Turismo	10	1,2%
Presidencia e Igualdad	5	0,6%
Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	3	0,4%
Industria y de Transición Ecológica y Digital Empresarial	2	0,2%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	0,1%
Total	825	100,0%

En estas 825 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 38 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a una o varias entidades locales.



Hay que destacar que, en un gran número de esas 825 quejas, hay otras administraciones afectadas, además de los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Así:

- Están incluidas 54 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra.
- Hay 4 que afectan simultáneamente a varios departamentos, a una entidad local y a la Administración del Estado.
- Existen 2 que afectan a un departamento y a la Administración del Estado.
- 1 afecta a un departamento y a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Navarra.
- Hay 1 queja que afecta, al mismo tiempo, a un departamento y a la Universidad Pública de Navarra.
- Existe 1 que afecta a un departamento y a la Federación Navarra de Fútbol.
- 1 afecta a un departamento y a la Generalitat de Catalunya, por lo que ha sido remitida también a la Síndica de Greuges de Catalunya.

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

Los ayuntamientos destinatarios de 4 o más quejas en el año 2024 son los siguientes:

- Pamplona/Iruña: 112 quejas.
- Tudela: 16 quejas.
- Valle de Egüés/Eguesibar: 14 quejas.
- Barañáin/Barañain: 10 quejas.
- Burlada/Burlata: 9 quejas.
- Corella: 7 quejas.
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 7 quejas.
- Berriozar: 6 quejas.



- Castejón: 6 quejas.
- Etxarri Aranatz: 6 quejas.
- Huarte/Uharte: 6 quejas.
- Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar): 6 quejas.
- Villava/Atarrabia: 6 quejas.
- Estella/Lizarra: 5 quejas.
- Mancomunidad de Montejurra: 5 quejas.
- Aranguren, Donamaria, Tafalla, Ujué/Uxue y Mancomunidad de la Ribera: 4 quejas cada uno.

A continuación, se detallan todos los ayuntamientos destinatarios de las quejas presentadas en 2024:

Municipios	
Ablitas	1
Adiós	1
Allín/Allin	2
Altsasu/Alsasua	1
Ansoáin/Antsoain	3
Aoiz/Agoitz	2
Aranguren	4
Aras	1
Arróniz	1
Ayegui-Aiegi	1
Azagra	2
Azuelo	1
Barañáin/Barañain	10
Baztan	1
Beriáin	2
Berrioplano/Berriobeiti	1
Berriozar	6
Buñuel	1
Burlada/Burlata	9
Cabanillas	3
Caparroso	1
Cascante	2
Cáseda	2
Castejón	6
Cintruénigo	2



Municipios	
Corella	7
Cortes	2
Donamaria	4
Echarri/Etxarri	1
Enériz/Eneritz	3
Estella/Lizarra	5
Esteribar	3
Etxarri Aranatz	6
Ezcabarte	1
Fontellas	1
Fustiñana	1
Galar	3
Gallipienzo	1
Huarte/Uharte	6
Irurtzun	2
Ituren	1
Iza/Itza	1
Juslapeña/Txulapain	1
Lapoblación	1
Larraún	1
Legarda	1
Lodosa	2
Lumbier	1
Luzaide/Valcarlos	1
Marcilla	2
Milagro	1
Monteagudo	2
Mués	1
Murchante	2
Navascués/Nabaskoze	1
Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	6
Obanos	1
Olite/Erriberri	1
Orkoien	2
Pamplona/Iruña	112
Peralta/Azkoien	3
Piedramillera	1
Pitillas	1
Puente la Reina/Gares	1
San Adrián	2
Sangüesa/Zangoza	1
Santacara	1
Tafalla	4
Tudela	16
Uharte Arakil	1
Ujué/Uxue	4



Municipios	
Urdazubi/Urdaiz	1
Urdiain	1
Urroz Villa	1
Viana	2
Villafranca	2
Villatuerta	1
Villava/Atarrabia	6
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	2
Zúñiga	2
Valle de Egüés/Eguesibar	14
Valle de Olo/Ollaran	1
Total	321

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de 4 quejas:

Concejos	
Imarcoain	1
Larraitzar	3
Total	4

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 21 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con 7, la que más quejas ha recibido.

Mancomunidades	
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	7
Mancomunidad de la Ribera	4
Mancomunidad de Montejurra	5
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	2
Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
Total	21

El número de quejas presentadas ante las entidades locales y sus entes dependientes asciende a 346. En estas están incluidas 35 que se refieren, al mismo tiempo, a una o varias entidades locales de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

También están incluidas 11 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

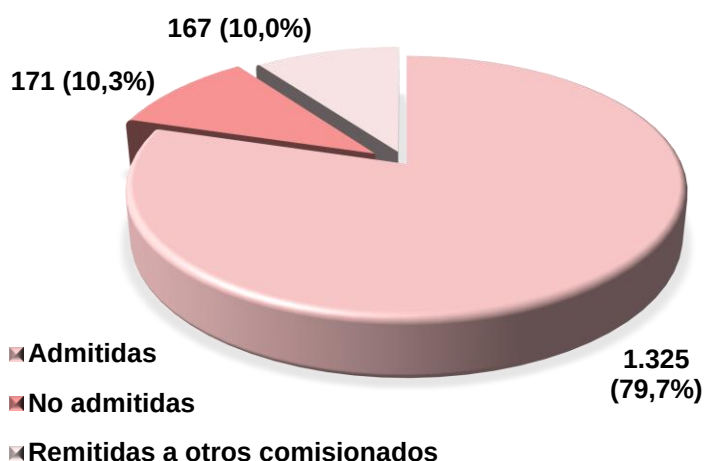


2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Los expedientes de queja admitidos para su tramitación fueron 1.325, lo que representa un porcentaje de un 79,7% respecto del total de 1.663 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 171. 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 10,3% de los expedientes gestionados no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.



Las principales causas de inadmisión fueron:

- Constatar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (43 casos).
- Reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente (36 asuntos).
- Apreciarse desde el comienzo la inexistencia de irregularidad (22 supuestos).
- Desistir los ciudadanos de sus pretensiones en un momento posterior a la presentación de las quejas (21 asuntos)

- Haber planteado el asunto sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (13 casos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (13 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (9 asuntos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (6 casos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (3 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (3 asuntos).
- No apreciarse pretensiones concretas (2 casos).

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.

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 2024, 167 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 159 quejas.

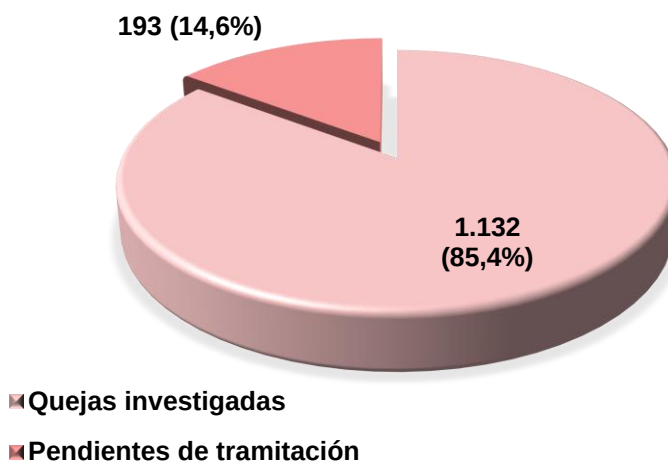
De las 8 quejas restantes, 5 se remitieron al Ararteko de Euskadi, 2 a la Síndica de Greuges de Catalunya y 1 al Defensor del Pueblo Andaluz. Además, existe otra queja, que no se incluye aquí porque su administración principal fue un departamento del Gobierno de Navarra, que fue también remitida a la Síndica de Greuges de la Catalunya por ser también el asunto objeto de su competencia.



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

2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 1.325 expedientes en los que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 1.132 casos de queja; es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 85,4% de los expedientes de queja admitidos. El resto, 193 expedientes, se encontraban en tramitación a fecha 31 de diciembre de 2024.



Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que en 774 expedientes de queja existían motivos para atender la pretensión planteada por los ciudadanos:

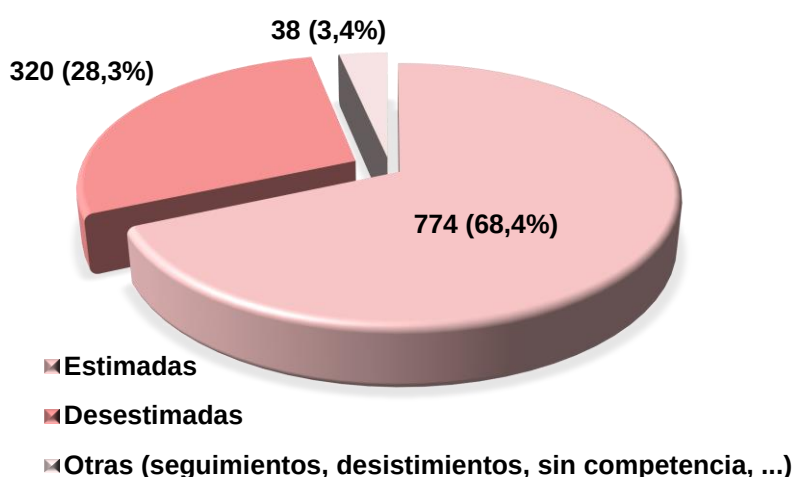
- En 415 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 277 expedientes, la intervención de la institución dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara directamente la pretensión de los autores de queja sin necesidad de emitir resolución alguna.
- 80 expedientes se encontraban, a 31 de diciembre de 2023, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida.

- En 2 quejas reabiertas en 2024 ya se habían formulado recomendaciones 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 (415 casos de 2024 y 82 procedentes de años anteriores), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para los ciudadanos la satisfacción de su pretensión (277 casos), **quedaron estimadas, total o parcialmente, 774 quejas de los ciudadanos**, lo que representa el **68,4%** de los 1.132 expedientes de queja investigados.

Por otro lado, en 320 expedientes, se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones de esa decisión.

Por último, en 14 expedientes cerrados previamente se realizó seguimiento, pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad; y otros 24 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.



En la página web de la institución, en el epígrafe de “Quejas”, dentro del apartado [“Quejas presentadas 2024”](#), se relacionan las quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión (si es que no lo fueron), si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han



sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre el texto vinculado “[Resolución emitida](#)”, se accede al contenido íntegro de la resolución dictada).

2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.

Los 415 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 415 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 587 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, ya que una resolución puede contener varias recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria.

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

- En el capítulo 10 de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, dentro del apartado “[Resoluciones](#)”, en el epígrafe correspondiente a 2024.

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	Recomen-dación	Recordatorio de deberes legales	Suge-rencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Bienestar social	62	36	30	20	3	89
Sanidad	57	34	28	20	2	84
Vivienda	49	44	5	9	9	67
Educación	36	18	7	12	7	44
Medio ambiente	34	16	23	13	0	52
Función pública	33	18	8	11	6	43
Acceso a un empleo público	17	9	9	4	1	23
Hacienda	16	0	7	9	2	18
Tráfico	13	7	3	8	0	18
Urbanismo	12	10	9	2	0	21
Seguridad ciudadana	10	4	5	1	0	10
Servicios públicos	8	8	4	12	0	24
Euskera	8	11	3	2	0	16



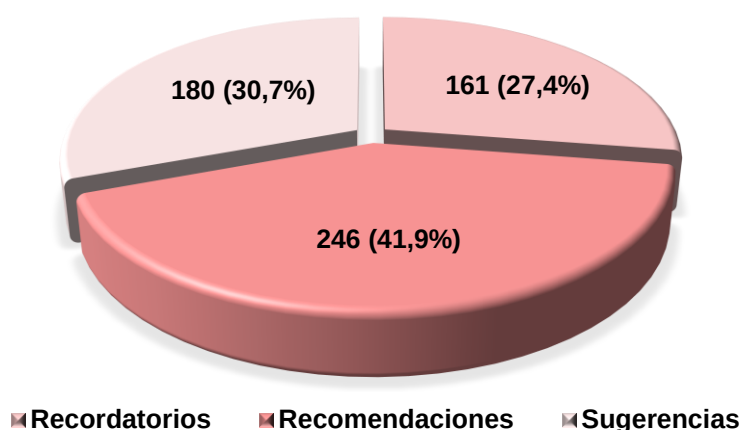
Materia	Número de Resoluciones	Recomen- dación	Recordatorio de deberes legales	Suge- rencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Trabajo	7	0	1	7	0	8
Transparencia	6	4	4	1	0	9
Transporte público	6	0	2	4	0	6
Administración electrónica	5	1	0	6	0	7
Deporte	4	3	2	1	0	6
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	4	2	3	1	0	6
Bienes de las Administraciones públicas	3	3	1	1	0	5
Energía	3	1	3	1	0	5
Obras públicas	3	2	2	0	0	4
Agricultura	3	2	0	1	0	3
Cultura	3	2	1	0	0	3
Memoria histórica	2	3	0	0	0	3
Covid-19	2	2	0	0	0	2
Funcionamiento de las entidades locales	2	2	0	0	0	2
Justicia	2	2	0	0	0	2
Protección de datos personales	2	1	0	1	0	2
Turismo	1	0	0	3	0	3
Consumo	1	0	1	0	0	1
Contratos públicos	1	1	0	0	0	1
Total	415	246	161	150	30	587

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 246 recomendaciones (el 41,9% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias: 180 (el 30,7%), siendo 29 de ellas normativas.

Han sido formulados 161 recordatorios de deberes legales (el 27,4%).





De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en tres de cada cuatro veces que se dirige a la Administración. En el 27,4% de las ocasiones, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

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

- El Departamento de Salud: 64 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo: 63 resoluciones.
- El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias: 51 resoluciones.
- El Departamento de Educación: 50 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 34 resoluciones.
- El Departamento de Interior, Función Pública y Justicia: 29 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 11 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 11 resoluciones.



- El Departamento de Cohesión Territorial: 8 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar: 6 resoluciones.
- El Departamento de Cultura, Deporte y Turismo: 5 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Barañáin/Barañain: 5 resoluciones.

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

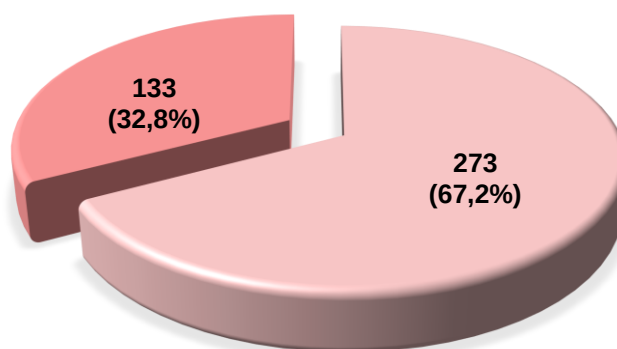
Del total de 415 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 408 de ellos (98,3%):

- En 273 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 133 casos, se rechazó la resolución formulada.
- 2 expedientes fueron cerrados por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las administraciones públicas 7 resoluciones, que representan el 1,7% 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) ni las que fueron cerradas por otras causas, el **porcentaje de aceptación de las resoluciones emitidas en 2024 por las administraciones públicas es del 67,2%**. Por tanto, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en casi 7 de cada 10 expedientes.



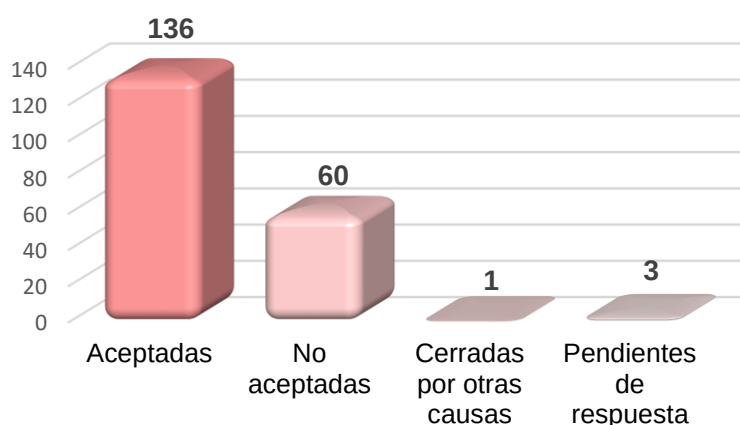


■ Aceptadas ■ No aceptadas

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.

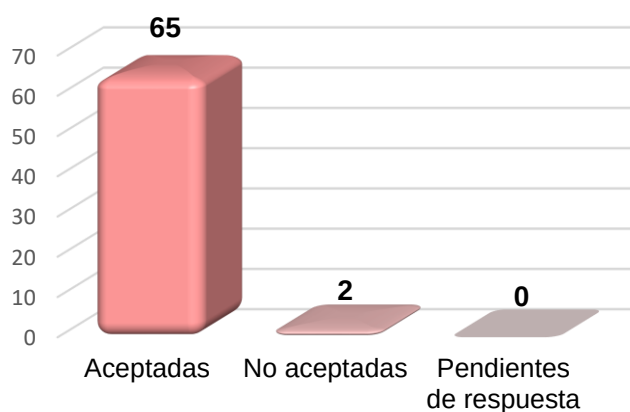
Recomendaciones:



El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2024 es de un 69,4% sobre el total de respuestas de la Administración (frente al 75,5% del año 2023).

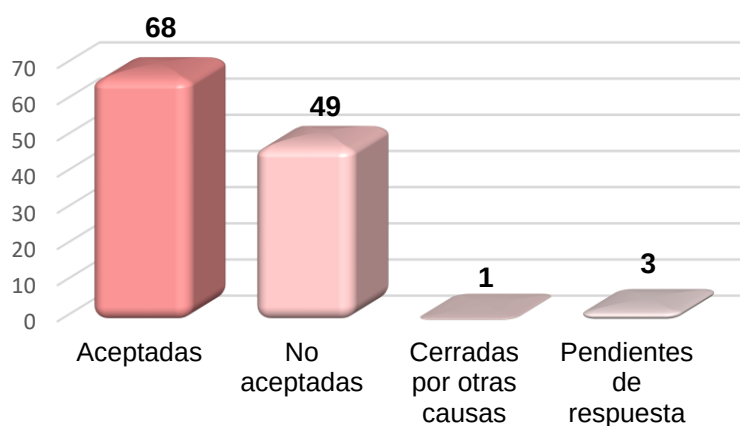


Recordatorios de deberes legales:



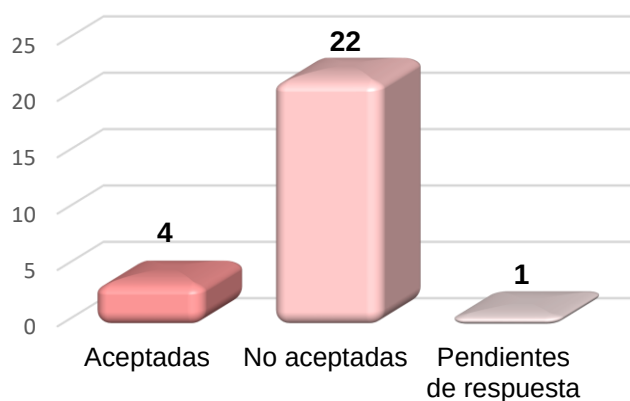
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales es del 97% (en el año 2023 fue del 98,9%).

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias es del 58,1% respecto al total de respuestas de la Administración (frente al 65,7% del año anterior).

Sugerencias normativas:

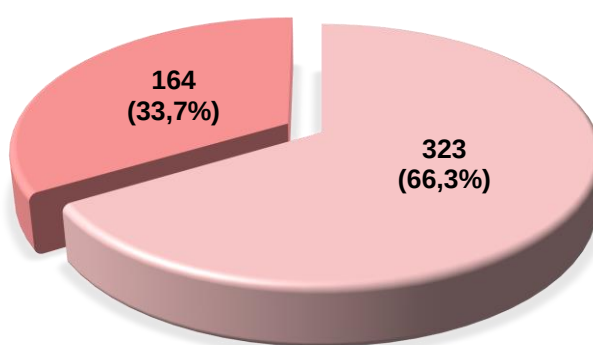


El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 15,4% (frente al 50% del año 2023).

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2024, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Cerradas por otras causas	Pendientes de respuesta	% Aceptación
Gobierno de Navarra	295	178	111	2	4	61,6%
Entidades locales	118	93	22	0	3	80,9%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	2	2	0	0	0	100,0%
Total	415	273	133	2	7	67,2%

Si a la aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2024 se añade el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2023 (80) y de las 2 quejas que han sido reabiertas en 2024 y contenían resolución, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2024 y respondidas durante este año, el número total asciende a 497 y, en consecuencia, **el porcentaje de aceptación total varía del 67,2% al 66,3%** (disminución de 9 puntos porcentuales respecto a 2023, que fue del 75,3%).



■ Aceptadas

■ No aceptadas



Los datos por tipo de administración pública afectada son:

Tipo de administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Cerradas por otras causas	Pendientes de respuesta	% Aceptación
Gobierno de Navarra	341	201	134	2	4	60,0%
Entidades locales	154	120	30	1	3	80,0%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	2	2	0	0	0	100,0%
Total	497	323	164	3	7	66,3%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2024 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2024 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 2024, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que “se respondieron” por las administraciones en 2024, con independencia del año de emisión.

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

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptación
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)				
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	12	12	0	100,0%
Departamento de Cohesión Territorial	8	6	2	75,0%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	34	24	10	70,6%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	54	38	16	70,4%
Departamento de Salud	68	46	22	67,6%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	5	3	2	60,0%



	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptación
Departamento de Educación	72	36	36	50,0%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	67	31	36	46,3%
Departamento de Economía y Hacienda	11	2	9	18,2%
ADMINISTRACIÓN LOCAL				
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	6	0	100,0%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	6	6	0	100,0%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Corella	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Tudela	7	6	1	85,7%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	42	32	10	76,2%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	4	2	66,7%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	3	2	1	66,7%
Mancomunidad de Montejurra	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	6	2	4	33,3%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2024				66,3%

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el departamento más receptivo, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ha sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Economía y Hacienda, el departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, el departamento de Educación y el departamento de Cultura, Deporte y Turismo.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Valle de Egüés/Eguesibar, Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) y Corella. Por el contrario, entre las menos



receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentra únicamente el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

En el capítulo 10 de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2024.

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

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, 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 2024 el **grado de aceptación de las pretensiones fue del 78,5%** (disminución de casi 5 puntos porcentuales respecto a 2023, en el que fue del 83,3%).

Este porcentaje recoge el nivel de aceptación de las 415 resoluciones emitidas en 2024 (273 de ellas aceptadas, 133 no aceptadas, 2 cerradas por otras causas y 7 pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 82 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2023 o han resultado reabiertas en 2024 (50 de ellas aceptadas, 31 no aceptadas y 1 cerrada por otros motivos), y, además, los 277 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 (273+50) 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 (277), que da un total de 600 expedientes, entre el número de resoluciones respondidas y pretensiones aceptadas (273+133+50+31+277), que da un total de 764 expedientes de queja.



CAPÍTULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS.

3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS.

El número de quejas presentadas en 2024 se distribuye por materias, comparado con el año 2023, de la siguiente manera:

Materias	Quejas					
	2024		2023		Variación	
Sanidad	201	14,2%	117	9,8%	84	71,8%
Bienestar social	185	13,1%	155	13,0%	30	19,4%
Educación	124	8,8%	98	8,2%	26	26,5%
Función pública	91	6,4%	63	5,3%	28	44,4%
Vivienda	88	6,2%	68	5,7%	20	29,4%
Hacienda	82	5,8%	46	3,9%	36	78,3%
Acceso a un empleo público	71	5,0%	68	5,7%	3	4,4%
Medio ambiente	64	4,5%	66	5,5%	-2	-3,0%
Extranjería	63	4,4%	40	3,4%	23	57,5%
Tráfico	57	4,0%	67	5,6%	-10	-14,9%
Seguridad social	43	3,0%	41	3,4%	2	4,9%
Seguridad ciudadana	37	2,6%	52	4,4%	-15	-28,8%
Urbanismo	35	2,5%	23	1,9%	12	52,2%
Justicia	31	2,2%	29	2,4%	2	6,9%
Funcionamiento de las entidades locales	30	2,1%	9	0,8%	21	233,3%
Transparencia y participación ciudadana	25	1,8%	27	2,3%	-2	-7,4%
Consumo	23	1,6%	22	1,8%	1	4,5%
Trabajo	21	1,5%	11	0,9%	10	90,9%
Servicios públicos	19	1,3%	29	2,4%	-10	-34,5%
Transporte público	17	1,2%	27	2,3%	-10	-37,0%
Administración electrónica	13	0,9%	9	0,8%	4	44,4%
Euskera	13	0,9%	34	2,9%	-21	-61,8%
Deporte	11	0,8%	11	0,9%	0	0,0%
Protección de datos personales	10	0,7%	7	0,6%	3	42,9%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	10	0,7%	11	0,9%	-1	-9,1%
Energía	9	0,6%	4	0,3%	5	125,0%
Obras públicas	8	0,6%	14	1,2%	-6	-42,9%



Materias	Quejas					
	2024		2023		Variación	
Agricultura	6	0,4%	6	0,5%	0	0,0%
Bienes de las Administraciones públicas	5	0,4%	7	0,6%	-2	-28,6%
Contratos públicos	5	0,4%	1	0,1%	4	400,0%
Covid-19	5	0,4%	12	1,0%	-7	-58,3%
Cultura	5	0,4%	8	0,7%	-3	-37,5%
Memoria histórica	5	0,4%	2	0,2%	3	150,0%
Elecciones. Administración electoral	2	0,1%	6	0,5%	-4	-66,7%
Juventud	1	0,1%	0	0,0%	1	100,0%
Turismo	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%
Derecho civil	0	0,0%	1	0,1%	-1	-100,0%
Total	1.416	100,0%	1.192	100,0%	224	18,8%

3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación, se relacionan un resumen de las principales quejas presentadas por la ciudadanía durante el año 2024, 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. En el caso de que se haya formulado un recordatorio de deberes legales, sugerencia o recomendación, se refleja el mismo y el enlace de la página web de la institución, así como la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

3.2.1. Acceso a un empleo público.

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

Al primer conjunto de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión “acceso al empleo público”, en referencia al derecho



fundamental de acceso a las funciones públicas en igualdad de condiciones y conforme a los principios de mérito y capacidad que reconoce el artículo 23 de la Constitución.

En el año 2024 se han presentado **71** quejas relacionadas con el acceso al empleo. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

A) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

a) Administración núcleo:

- Una ciudadana formula una queja porque, en el marco de los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad en el empleo público, se aprobó la convocatoria del procedimiento de ingreso, por el sistema excepcional de concurso de méritos, del puesto de trabajo de Administrativo/a, en la que se ha incluido la plaza que ocupa entre las plazas vacantes a cubrir. Defiende que la citada plaza no había sido ofertada con anterioridad en ninguno de los procedimientos de estabilización abiertos, ni en los concursos de traslado que se llevaron a cabo con carácter previo a los procesos de concurrencia abierta, y que por ello decidió ocuparla, renunciando a otras vacantes y siendo penalizada por ello. Q24/122.
 - 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.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le convoca para la elección de plaza en el proceso de estabilización para puesto de conserje, a pesar de estar óptimamente posicionada, por no tener titulación de euskera. Q24/162.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera que la prueba de natación de la oposición de policía es excluyente, por cuanto que algunas personas no disponen de piscina para entrenar o no pueden asumir el coste de un entrenador personal. Q24/185.
 - No se aprecia vulneración de derechos.



- Un ciudadano formula una queja por su disconformidad con las respuestas a varias solicitudes de revisión extraordinaria realizadas y por la falta de contestación a una denuncia formulada debido a la existencia de errores en la prueba de un examen. Q24/209.
 - Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).

- Una ciudadana presenta una queja porque ha observado irregularidades en la oposición para el puesto de Titulado Superior de Empleo, respecto a la composición del Tribunal calificador y al mantenimiento del anonimato en el sistema de plicas. Considera que no se han respetado los principios de mérito y capacidad que deben regir en estos procedimientos. Q24/266.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
 - a) Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, resolviendo el incidente de recusación en los plazos que señala dicha normativa.*
 - b) Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 104 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y a la Ley Foral de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, procediendo a contestar a las instancias que presenten los ciudadanos dentro de los plazos previstos en la normativa de aplicación.*

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no tiene en cuenta su imposibilidad para el desempeño del puesto de trabajo por sus problemas de salud. Expone que lleva ocho años intentando acceder a un puesto adaptado, viéndose obligado a aceptar puestos que le son perjudiciales. Q24/355.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia ha acordado la repetición del acto de elección de plazas en el proceso de estabilización del puesto de administrativo/a. Entiende que, ante el menoscabo de los intereses de la mayoría de las personas interesadas y la demora que ya sufre el proceso, debería el departamento retirar la repetición del acto. Q24/400.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque, para acceder a puestos de trabajo de Técnico Superior en Sistemas Informáticos, Técnico de Grado Medio de Sistemas Informáticos y Oficial Técnico en Sistemas Informáticos, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra no exige en muchas ocasiones la titulación específica, lo cual considera que supone una falta de prestigio y desmérito de las personas tituladas en estudios oficiales de informática. Sostiene que el hecho de no disponer de personal informático contratado capaz de realizar las tareas, obliga muchas veces a externalizar el servicio. Q24/418.

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

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, en el marco de la revisión del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se estudie la propuesta del interesado que, al igual que ocurre con otros puestos, para el ocupar aquellos vinculados con la informática, sea preciso tener un título académico oficial específico vinculado a ésta.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se le ha atendido adecuadamente por parte del personal del Departamento de Interior, Función Pública y Justicia cuando solicitaba información telefónica respecto del proceso de estabilización de las plazas de administrativo/a. Indica que no solo no se le facilitó la información solicitada, sino que recibió respuestas ofensivas e improcedentes. Q24/441.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, no le contabilizan los



servicios prestados en el Parlamento de Navarra a efectos del reconocimiento del derecho a la prioridad para el llamamiento en las listas de contratación temporal por tener una edad superior a los 55 años y, al menos, 15 años de servicios en la Administración Pública de Navarra, al considerar ambos departamentos que dicho organismo no pertenece a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Estima que, de conformidad con el Acuerdo de la Diputación Foral, de 29 de octubre de 1981, los servicios prestados en el Parlamento de Navarra deberían serle computados. Q24/530.

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

Recordar al Departamento de Salud y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en aprobar y publicar las listas de contratación derivadas de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de doce plazas del puesto de trabajo de Titulado Superior de Empleo. Sostiene que no hay ninguna razón legal para tener que esperar a la finalización del proceso de toma de posesión de las personas adjudicatarias de las plazas. Considera que esta tardanza supone un menoscabo de los derechos de las personas aspirantes que formarán parte de las listas de contratación, por cuanto se les está privando de la posibilidad de acceso al empleo público. Q24/595.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja por la demora en la aprobación y publicación de las listas de contratación derivadas de la convocatoria de estabilización de Terapeuta Ocupacional. Refiere que, pese a que las personas aspirantes con plaza tomaron posesión hace un tiempo, siguen sin constituirse las respectivas listas de contratación, de forma que las nuevas contrataciones temporales se están cubriendo mediante la lista de aspirantes remitida por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Q24/724.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por las irregularidades observadas en la adjudicación de las vacantes de Ingeniero Técnico Forestal resultantes del



concurso-oposición convocado en el marco de los procesos de estabilización. Q24/743.

- 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 hay errores en la publicación de las listas de contratación derivadas de 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. Indica, por ejemplo, que, en lugar de ser de Titulado Superior de Empleo, se ha renombrado como Titulado Superior (SNE), que es un puesto diferente con unos requisitos de acceso distintos, y que se ha subsumido una lista en otra, menoscabando así los derechos de las personas aspirantes. Q24/788.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no se incluyen plazas en el turno de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de 10 plazas del puesto de trabajo de técnico/a de grado medio (igualdad), publicada por la Resolución 2478/2024, de 24 de junio. Defiende la importancia de aplicar esta medida de discriminación positiva en el acceso al empleo público, por tratarse de una medida que garantiza la igualdad de oportunidades de este colectivo. Q24/816.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un grupo de ciudadanos y ciudadanas presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no está exigiendo al personal de la lista de contratación temporal resultante del concurso-oposición de Especialista de Apoyo Educativo de 2022, la aportación del preceptivo título académico en el momento de la firma de los contratos, no cumpliendo por tanto con las bases de la convocatoria. Solicitan que se solicite la titulación, que se



actualice la lista excluyendo a quienes no cumplen los requisitos y que los puestos asignados a estas personas sean cubiertos por quienes sí acreditan el cumplimiento de dichos requisitos. Q24/922.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja por la falta de transparencia en el acceso a su posición en las listas de contratación temporal del concurso-oposición de especialista de apoyo educativo. También denuncia irregularidades en el procedimiento, como la inclusión de personas sin la titulación requerida. Q24/933.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, en los casos en que no rijan los mismos requisitos de cara al acceso definitivo a una plaza y a los llamamientos que pudieran tener lugar en relación a las listas de contratación temporal derivadas de una convocatoria de empleo público, se refleje esta circunstancia de forma expresa y clara en la convocatoria del correspondiente proceso selectivo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no convalida la titulación que le permitiría trabajar como Guarda de Caza en Navarra. Refiere que lleva cuatro años solicitándolo, pero que en algunas ocasiones no ha recibido respuesta y otras veces se le ha indicado que se está valorando ofertar un curso de convalidación que nunca llega. Q24/969.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras obtener plaza como administrativa, el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha informado que no puede tomar posesión del puesto por haber alcanzado la edad de jubilación forzosa (más de 65 años). Refiere que, sin embargo, se le ha ofrecido realizar sustituciones, lo cual considera incoherente. Solicita una compensación económica similar a la de otras personas afectadas por la cobertura de sus puestos. Q24/1037.
- 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 sobre la gestión de las listas de contratación temporal en el Gobierno de Navarra, señalando disparidad en la aplicación de la normativa. Indica que, aunque las normativas de Función Pública y el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra son similares, se aplica de forma distinta la prioridad en el llamamiento a personas con edad superior a 55 años y, al menos, 15 de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Cuestiona si esta diferencia de criterios es justa, ya que favorece a personas que no han aprobado todos los exámenes, vulnerando los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad. Q24/1044.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera una distorsión del reparto de plazas libres y de promoción cuando entra en juego el factor lingüístico. Propone un sistema más equitativo que respete el mérito y la capacidad, equilibrando los derechos de ambos procesos y la valoración del euskera. Critica que las personas seleccionadas de promoción obtienen plazas en castellano, afectando la justicia del proceso. Señala, como ejemplo, el caso de una oposición de periodista (cinco plazas de promoción interna, cuatro plazas libres, una plaza reservada a personas con discapacidad y cuatro plazas con perfil de euskera). Q24/1045.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia está realizando los llamamientos de contratación temporal para el puesto de Técnico/a en Gestión de Transportes, utilizando una lista de una convocatoria de 2021 y no las derivadas del último concurso-oposición. Considera que se trata de una práctica injusta que vulnera la igualdad de oportunidades y solicita que se priorice la lista resultante de la última convocatoria. Q24/1148.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que actúe con celeridad y sin dilación para aprobar el listado de contratación del puesto de trabajo de Técnico de Gestión en Transportes derivado del proceso de estabilización al que se alude en la queja.



- Una ciudadana presenta una queja porque no se computa en las convocatorias de auxiliar administrativo y de oficial administrativo, aun existiendo, la titulación específica para el puesto. Manifiesta que se valora, por ejemplo, una titulación en idiomas, pero no se valora como mérito la titulación específica, lo que genera una situación injusta. Q24/1283.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias ciudadanas interponen tres quejas porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no está exigiendo al personal de la lista de contratación temporal resultante del concurso-oposición de Especialista de Apoyo Educativo de 2022, la aportación del preceptivo título académico en el momento de la firma de los contratos, no cumpliendo por tanto con las bases de la convocatoria. Denuncian que ellas no participaron en la convocatoria porque aún no disponían de la formación requerida, viéndose ahora perjudicadas. Q24/1303, Q24/1305 y Q24/1327.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada por la Administración.

b) Departamento de Educación:

- Un ciudadano formula una queja por la existencia de irregularidades en el procedimiento de resolución de su contrato temporal en régimen administrativo como profesor de Formación Profesional. Indica que se omitió el trámite de audiencia, vulnerándose así su derecho de defensa, y que su situación médica no fue tomada en cuenta. Añade que ha presentado recurso de alzada, que no ha sido resuelto, produciéndose la caducidad del procedimiento. Q24/212.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Educación el deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada.

Recomendar al Departamento de Educación que revoque y deje sin efecto la resolución por la que se extingue de forma anticipada el contrato docente suscrito con el interesado y su exclusión de las listas de aspirantes a la contratación, al no haberse garantizado debidamente la audiencia de aquel.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no responde a una instancia presentada hace cuatro meses en relación con las convocatorias para la cobertura temporal del puesto de educador/a infantil en las escuelas del ayuntamiento. Q24/223.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada presentado por él frente a la relación de puntuaciones definitivas de la primera prueba del procedimiento selectivo de ingreso al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, especialidad Soldadura/Castellano. Q24/236.

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

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la valoración de determinados méritos en los procedimientos selectivos de concurso-oposición para el ingreso en la función pública docente. Por un lado, sostiene que quienes poseen titulaciones de planes de estudio recientes pueden obtener, con los mismos años de estudio, más puntuación que quienes las han obtenido en planes antiguos. Por otro, muestra su desacuerdo con que se otorgue una puntuación mucho más alta a la experiencia previa en centros públicos que en centros concertados/privados. Q24/344.

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

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de optar a contratos temporales a tiempo parcial como docente, al no haber marcado la opción de este tipo de jornada en la convocatoria para el concurso-oposición de 2021. Indica que sus circunstancias personales han cambiado, pues ha tenido un hijo, y por razones de conciliación familiar necesita acceder a contratos a tiempo parcial. Solicita que se regule la posibilidad de cambiar el tipo de jornada. Q24/359.



- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque las personas que, como ella, están en posesión de la Licenciatura en Arte Dramático, han adquirido las competencias necesarias para impartir la asignatura de Artes Escénicas en los dos cursos de bachillerato de esta especialidad, pero, pese a su cualificación, se les niega dicha posibilidad. Q24/401.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en los concurso-oposición convocados en el marco de los procedimientos de estabilización, valora como mérito el haber superado la fase de oposición en los procedimientos selectivos de ingreso en cuerpos de la función docente celebrados desde 2012, incluido. Considera que se trata de un criterio arbitrario que deja en una clara desventaja a docentes mayores que aprobaron anteriores oposiciones respecto a los más jóvenes. Q24/463.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la valoración realizada por parte del Departamento de Educación de sus méritos en el proceso selectivo en el que participa. Expone que está en posesión de un título en ingeniería técnica industrial y otro de formación profesional de segundo grado en mecánica industrial, y que, a la hora de valorar sus méritos, solo se ha tenido en cuenta el primero. Considera que ha quedado perjudicado, por lo que estima que, en el caso de que un aspirante posea dos titulaciones académicas, debería ser él quien decidiese cuál de ellas debe ser tomada en consideración como titulación de acceso. Q24/538.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación, en los procedimientos de estabilización del puesto de especialista de apoyo educativo, está obligando a las trabajadoras a elegir plaza sin conocer la localidad en la que está ubicada la misma ni su porcentaje de jornada. Entiende que se vulnera el



principio de transparencia y que se lesionan los derechos de las personas participantes, especialmente los de las mujeres que optan a las plazas reservadas a víctimas de violencia de género, quienes desconocen si la plaza corresponde a la localidad de residencia del agresor. Q24/640.

- 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 no se muestra conforme con la calificación obtenida en el concurso oposición convocado, en el marco de los procesos de estabilización, para el ingreso en los cuerpos de profesores de enseñanza secundaria, catedráticos de música y artes escénicas, profesores de artes plásticas y diseño, y profesores especialistas en sectores singulares de formación profesional. Critica la respuesta genérica que el Departamento de Educación le ha dado a sus solicitudes de revisión de exámenes y la falta de transparencia en el procedimiento. Acceso a un empleo público. Q24/741.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque ha observado irregularidades en la segunda prueba de la convocatoria del concurso-oposición para la adquisición de nuevas especialidades en el Cuerpo de Maestros 2024. Expone que se ha permitido la defensa de Situaciones de Aprendizaje, en lugar de Unidades Didácticas, en determinadas especialidades, pero no en otras. Considera que debe aplicarse el mismo criterio para todas las especialidades existentes, por cuanto la convocatoria es la misma. Q24/787.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de información relacionada con el proceso de estabilización en el que ha participado. Q24/796.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja en la que cuestiona la imparcialidad del Tribunal Calificador que se constituya con motivo del concurso-oposición al Cuerpo de Profesorado Técnico de Formación Profesional de la especialidad de Estética. Indica que los docentes van a ser miembros del Tribunal Calificador, por lo que les tocará evaluar a sus propios compañeros. Considera que ello pone en riesgo la imparcialidad del Tribunal y propone la incorporación de personas externas que no tengan vínculo con las personas evaluadas. Q24/921.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto en el año 2023, y ampliado en 2024, relativo a los procedimientos selectivos extraordinarios de estabilización para el ingreso mediante concurso de méritos a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria. Q24/1013.

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

Recordar al Departamento de Educación el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por los interesados, y recomendar que proceda, sin más demora, a resolver el presentado por el autor de la queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación considera que, debido a una baja de 5 días, no ha cumplido la fase de prácticas como profesora, comunicándole que, en consecuencia, debe solicitar una prórroga para completar las mismas, lo que retrasará su nombramiento como funcionaria hasta diciembre de 2025. Defiende que la baja no ha afectado al desarrollo ordinario de las prácticas o a su evaluación. Cree que la interpretación del departamento no se adecúa al sentido de la norma y ella resulta penalizada de forma desproporcionada. En este sentido, refiere que tiene una repercusión directa en su carrera profesional y en la posibilidad de solicitar la excedencia que desea por cuidado de hijo menor. Q24/1364.

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

c) Departamento de Salud:



- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud establece un breve plazo para inscribirse en algunas listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Expone que existe un trato desigual en relación con algunas de dichas listas, pues mientras unas permanecen abiertas de forma permanente, otras únicamente lo están durante ese breve plazo. Como ejemplo de ello, cita respectivamente el caso de la lista de personal técnico auxiliar de enfermería en contraposición a la lista de personal técnico de emergencias sanitarias. Acceso a un empleo público. Q24/187.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, en la convocatoria del Departamento de Salud para la provisión, por concurso de méritos, de los puestos de trabajo de Jefatura de Servicio Asistencial, se señala que la persona nombrada prestará sus servicios en régimen de dedicación exclusiva. Expone que el régimen de exclusividad ha sufrido diferentes modificaciones, siendo en ocasiones exigible pero no en otras. Solicita que se elabore una normativa estable en torno a este asunto y, entre tanto, se anule la mencionada convocatoria, dada la indefensión que se genera a los aspirantes a esas plazas. Q24/239.
 - 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 Interior, Función Pública y Justicia no adapta los puestos temporales que se le ofertan a su discapacidad visual. Expone que se ve obligada a aceptar trabajos para evitar ser penalizada, pero que no puede desempeñarlos adecuadamente, al no ser accesibles las herramientas tecnológicas y no poder contar con la ayuda de una persona de apoyo durante una jornada laboral completa. Refiere que, si bien desde la Agencia de Valoración para la Dependencia se realizan informes sobre la no aptitud para el puesto, considera que sería más conveniente una adaptación real. Q24/350.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



Recordar al Departamento de Salud el deber de implementar todas las medidas necesarias para eliminar las barreras que impidan el desarrollo de su trabajo a las personas con discapacidad.

Sugerir al Departamento de Salud que continúe analizando las medidas a llevar a cabo para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades de la autora de la queja.

- Una ciudadana interpone una queja porque, en la creencia de que era posible desactivarse en las listas de Enfermero/a de corta duración solamente del ámbito del Hospital Reina Sofía de Tudela para evitar la penalización que implicaba el rechazo de una oferta en dicho ámbito, solicitó por error la no disponibilidad voluntaria en todas las listas de corta duración. Indica que ha intentado solucionarlo telefónicamente y a través de la presentación de una instancia, sin éxito. Q24/402.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha penalizado en una lista de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Expone que solicitó la retirada de dicha penalización, ya que fue a causa de un error reconocido por la Administración, pero no ha recibido contestación. Q24/431.
 - 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, habiendo elegido en febrero de 2024 el ámbito en el cual estaba dispuesto a recibir ofertas de contratación temporal de larga duración de Ingeniero Técnico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en marzo comprobó que se le había excluido de la lista como consecuencia de la entrada en vigor de las listas derivadas del proceso de estabilización convocado para dicho puesto de trabajo, en el que no había marcado los mismos ámbitos. Acceso a un empleo público. Q24/541
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en señalar la fecha del examen correspondiente al concurso-oposición para el puesto de enfermería obstétrica ginecológica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Denuncia que dicho proceso fue convocado en diciembre de 2023 y que en junio de 2024 todavía no se conoce la fecha del mismo. Q24/690.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le ha aplicado, en la lista de contratación temporal de Arquitecto de los órganos centrales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, la prioridad en el llamamiento por tener una edad superior a 55 años y, al menos, 15 años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q24/723.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Prevención de Riesgos laborales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha realizado una valoración clínico laboral y ha concluido que no es apta para desempeñar el puesto de trabajo que venía ocupando, por lo que se le ha informado que no se reincorporará a su puesto tras el alta médica. Considera que ha sido una decisión derivada de sus relaciones personales con sus compañeros/as de trabajo y no porque tenga dificultades en el desempeño de las tareas. Q24/925.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque, pese a ser graduado en Biotecnología, no puede participar en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de Biólogo Clínico para el servicio de Genética Médica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, al únicamente estar destinada a personas tituladas en Biología. Considera que la normativa que rige la convocatoria está desfasada y solicita su actualización para incluir nuevas titulaciones científicas con las que se admita participar. Q24/1129.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le exige renunciar a su contrato actual para tomar posesión de la plaza a tiempo parcial recientemente obtenida por estabilización, lo cual le impedirá complementarla con la prestación por desempleo. Refiere que, según le indicó el SEPE, únicamente podría percibir la prestación si el cese del contrato es mutuo, no mediante renuncia. Considera injusto tener que renunciar, cuando no puede optar a una plaza de jornada completa al ser la mayoría de jornada reducida. Q24/1214.

- Queja investigada – Desistimiento de la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque, no estando de acuerdo con el número de plazas de celador convocadas mediante la Resolución 2356E/2024, de 16 de agosto, del Director General del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, interpuso un recurso de alzada que ha sido desestimado. Q24/1405.

- No se aprecia vulneración de derechos.

B) Entidades Locales:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Allín/Allin no le facilita el certificado de servicios prestados que ha solicitado hasta en dos ocasiones sin haber obtenido contestación. Expone que ello le está impidiendo justificar de manera correcta los méritos en las convocatorias de acceso al empleo público. Q24/7.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha convocado pruebas selectivas para el acceso a puestos de auxiliar de protección civil (“naranjito”) para las fiestas de San Fermín 2024, al estar vigentes las listas de contratación derivadas del proceso convocado en el 2023. Indica que, debido a circunstancias personales, no pudo presentarse el año pasado, pero este año sí, por lo que considera que, al no convocarse, se le está discriminando. Q24/364.

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

- Una ciudadana y un ciudadano presentan una queja porque el Ayuntamiento de Murchante ha incumplido, al convocar el procedimiento para la constitución de una



relación de personas aspirantes desempleadas para la contratación extraordinaria y temporal de conserjes u ordenanzas, un requisito de la convocatoria de subvenciones del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare de la que pretende ser beneficiario. Si bien se exige para percibir la subvención que las tareas a ejecutar en los puestos convocados sean diferenciadas de las tareas habituales, la recién publicada convocatoria es para cubrir puestos necesarios y habituales. Q24/428.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no da respuesta a su recurso de alzada en el que solicita la anulación de la extinción de su contrato administrativo. Indica que tiene una oposición aprobada y muchos años de antigüedad, pero que, debido a la Sentencia del Tribunal Supremo 83/2024, de 11 de enero, que declaró la incompetencia de los órganos de la jurisdicción social para conocer de la extinción de un contrato administrativo temporal, a ella no se le va a reconocer la fijeza laboral frente a lo que ha ocurrido con algunos de sus compañeros. Q24/450.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, cuando quiso renunciar a una oferta de trabajo para sustituir a una trabajadora en el área de servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, por encontrarse con un contrato en vigor en otra entidad local, encontró dificultades en la aplicación informática para aportar la documentación justificativa, debido a que la oferta fue previa a los días festivos de Semana Santa, el plazo era únicamente de cinco días naturales y no disponía de la última nómina por haber empezado a trabajar escasos días antes. Manifiesta que, finalmente presentó la documentación justificativa mediante una instancia solicitando la revisión, pero no ha recibido contestación y ha pasado a ocupar el último lugar de la lista. Q24/462.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que compruebe la documentación aportada por la interesada mediante instancia de 2 abril y entienda la renuncia a la oferta de trabajo como justificada, con los efectos que de ello se deriven.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no regulariza su situación laboral. Manifiesta que lleva años trabajando en régimen administrativo, por lo que solicita la condición laboral de indefinida no fija, incurriendo en caso contrario en fraude de ley. Q24/716.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

- Una ciudadana presenta una queja porque, en la convocatoria para la provisión de 13 plazas del puesto de trabajo de titulado/a de grado medio con complemento de trabajo social, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña inicialmente le valoró una acción formativa que realizó y, posteriormente, el Tribunal calificador varió su criterio inicial, excluyendo la valoración, lo que determinó que se le restaran puntos en el concurso de méritos. Aduce que, conforme a las bases de la convocatoria, procedía la valoración del curso citado, e indica que la minoración ha tenido un valor determinante en el acceso a una de las trece plazas convocadas. Q24/781.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que otorgue a la autora de la queja la puntuación correspondiente al curso de formación alegado en el proceso selectivo en el que ha participado, en la medida en que habría sido desarrollado con anterioridad a la fecha de publicación de la convocatoria y así se derivaría de esta y de sus bases reguladoras.

- Varias ciudadanas interponen tres quejas por la imposibilidad de inscribirse a los dos módulos (castellano y euskera) de la convocatoria de Educadoras Infantiles del Ayuntamiento de Barañáin/Barañain, debido a que las pruebas de carácter teórico práctico están programadas el mismo día a la misma hora. Critican que las personas que, como ellas, saben euskera, igualmente saben castellano, por lo que consideran una discriminación que tengan que escoger. Q24/824, Q24/827 y Q24/837.

- Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que, si opta por convocar de forma separada puestos de trabajo de Educador Infantil en euskera y en castellano, las pruebas selectivas no se celebren simultáneamente, a fin de posibilitar la concurrencia de los aspirantes con capacitación para optar a unas y otras plazas.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña convocó irregularmente una oposición para 8 plazas de Inspector de Policía Municipal en Pamplona/Iruña, ya que las plazas no estaban incluidas en ninguna OPE, un requisito legal obligatorio. Refiere que, a pesar de solicitar información a diversos responsables del proceso, no ha recibido respuestas claras sobre el origen del error. Tras más de un año de incertidumbre y la convocatoria finalmente suspendida, exige responsabilidades por la mala praxis administrativa. Q24/1023.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque un error en el sistema del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impide acceder a las ofertas de contratación temporal de trabajadora social, lo que ha retrasado su posición en las listas de empleo público. Refiere que, a pesar de intentar resolverlo, no ha recibido apoyo, y solicita que se corrijan sus datos en el sistema y se revisen los procedimientos. Q24/1181.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le contesta a un escrito en el que solicita la adopción de las medidas necesarias para que pueda tomar posesión de un puesto de Secretaría de Ayuntamiento, lo que califica como un incumplimiento de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Q24/1209.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por las irregularidades observadas en el procedimiento de concurso de méritos de estabilización de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes de Valdizarbe en el que participa. Detalla que no ha sido convocado al acto de elección de vacantes, sin que se haya publicado una relación de personas excluidas y los motivos de su exclusión. Q24/1269.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.



- Aspirantes a Secretaría e Intervención de entidades locales interponen una queja por la demora en concluir los procedimientos de traslados, concurso-oposición de estabilización y de concurso-oposición de turno libre, lo cual está produciendo una paralización injustificada de las resoluciones de nombramiento y toma de posesión. Consideran que ello vulnera su derecho fundamental al acceso a la función pública recogido en la Constitución. Q24/1284.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, a diferencia de a otras personas aspirantes, a ella no se le ha permitido subsanar la falta de determinada documentación acreditativa de los méritos alegados en el proceso extraordinario de estabilización de Educadora Social de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar, no habiéndole sido reconocida, en consecuencia, determinada puntuación. Solicita que se supervise el citado proceso. Q24/1302.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Parlamento de Navarra:

- Una ciudadana formula una queja porque, en el concurso-oposición para oficial administrativo del Parlamento de Navarra (nivel C), no le son valorados los años trabajados en un ayuntamiento como auxiliar administrativo por estar encuadrada en el nivel D. Sostiene que deberían serle valorados los servicios prestados, por cuanto en el Gobierno de Navarra ya se asimilaban de manera automática los puestos de oficial administrativo y de auxiliar administrativo, se realizan las mismas labores y, además, en el Parlamento de Navarra no existe el puesto de auxiliar administrativo. Q24/649.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

D) Administración del Estado:

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la baremación obtenida en la convocatoria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para el ingreso, por el sistema de acceso libre, de personal laboral fijo en la categoría de Técnico 1ª de Radiología 2020-2021. Refiere que ha realizado las alegaciones pertinentes, pero que no ha recibido ninguna comunicación del tribunal. Desconfía



del correcto desarrollo de la oposición, por cuanto en la baremación provisional y en la definitiva no se le comunicó la falta de ningún documento. Q24/1339.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.2. Administración electrónica.

En la materia de administración electrónica se han presentado **13** quejas, por los siguientes motivos:

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de registrar su dispositivo Vía-T telemáticamente, a efectos de acceder a los descuentos correspondientes. Expone que ha solicitado el envío de la documentación por e-mail, pero se le dice que tiene que acudir a las oficinas en persona, lo cual le resulta imposible por su horario de trabajo y residir en Tudela. Q24/52.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no recibe ningún justificante de las solicitudes que realiza al Concejo de Larraintzar a través de registro electrónico. Indica que incluso el Departamento de Cohesión Territorial no puede comunicarse con el concejo. Por otra parte, critica que la sede del concejo únicamente se abra cuando hay juntas. Q24/95.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le deniega, para la confección de la autoliquidación del IRPF, la asistencia presencial en las oficinas, al haber efectuado transacciones de acciones por un determinado importe. Considera que como persona mayor se encuentra desamparada, porque no tiene los conocimientos necesarios para poder realizar la declaración por medios telemáticos. Q24/409.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



- Una ciudadana formula una queja porque venía recibiendo la declaración del IRPF en su domicilio, pero este año no ha sido así. Expone que intentó obtener una cita para poder realizarla de forma presencial y que se le informó que no cumple los requisitos para ello. Muestra su malestar por tal motivo ya que es una persona de 75 años que carece de los conocimientos necesarios para realizar la declaración mediante medios telemáticos. Q24/410.

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

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de registrar su dispositivo Vía-T telemáticamente, a efectos de acceder a los descuentos correspondientes. Expone que, pese a comenzar con la tramitación de forma electrónica, ahora se le exige que se persone en la oficina, con el coste y el tiempo que ello supone. Q24/555.

- Asunto ya tratado. Se informa a ciudadano que previamente debe dirigirse a la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no le ha permitido registrar determinada documentación para remitirla a la Oficina de Extranjería, sino que le obliga a presentarla, o bien electrónicamente a través de la plataforma MERCURIO, o bien presencialmente en la propia Oficina de Extranjería. Considera que son obstáculos que dificultan la tramitación y que la ciudadanía no tiene por qué disponer de internet o certificado digital. Q24/616.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana interpone una queja por la indefensión que le causan las notificaciones que se le realizan de los actos dictados por el Servicio de Recaudación de la Hacienda Foral de Navarra, puesto que no se practican en la dirección profesional de su abogado o, alternativamente, utilizando medios telemáticos. Indica que ello le ha ocasionado la ejecución de sucesivos embargos sobre sus escasas propiedades. Q24/959.



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

Recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que, en relación con la liquidación y recaudación del tributo al que se alude en la queja, al no haberse notificado las actuaciones al despacho profesional de su representante indicado por la interesada, se dejen sin efecto los efectos gravosos que puedan haberse generado, sin perjuicio del pago de la cuantía correspondiente a la citada liquidación.

- Un ciudadano formula una queja por los problemas que se ha estado encontrando para reactivar su demanda de empleo a través de la web, aplicación y servicio telefónico del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Q24/979.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que revise la aplicación móvil empleada para la gestión de demandas de empleo y que se adopten medidas de mejora de la misma, de tal modo que los errores que pueda cometer la persona interesada al introducir datos sean detectados y comunicados específicamente, facilitando de este modo su subsanación.

- Un ciudadano interpone una queja por las dificultades observadas en la tramitación telemática de la ayuda David. Refiere que la presentación de los justificantes del arrendamiento resulta complicada para quienes no tienen conocimientos informáticos, especialmente para las personas mayores. Expone que cada mes intenta obtener una cita en las oficinas de Nasuvinsa para realizar el trámite presencialmente, pero no lo ha logrado. Q24/1036.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudie la posibilidad de simplificar el proceso de presentación de la documentación necesaria para el cobro mensual de la ayuda DAVID, así como que adopte las medidas necesarias para mejorar la información sobre dicho proceso.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte o promueva las medidas precisas para posibilitar que la solicitud de la ayuda DAVID, así como la presentación de la



documentación necesaria para su cobro mensual se puedan hacer de forma tradicional y no únicamente a través de un sistema telemático.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, mientras no se adopten las medidas señaladas en la sugerencia anterior, para la presentación de la documentación necesaria para el cobro mensual de la ayuda DAVID en las oficinas de Nasuvinsa no se exija cita previa.

- Una empresa presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver el recurso de reposición interpuesto frente a la providencia de apremio notificada en dirección distinta a la facilitada a efectos de notificaciones. Q24/1056.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque solicitó el acceso de un vehículo al Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, pero se le indicó que debía realizar la tramitación electrónicamente. Pide, al no estar familiarizado con la tecnología y no disponer de los medios adecuados, que se pueda completar el trámite y gestionar el acceso a través del Servicio 010. Q24/1128.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la inaccesibilidad de la información de las ofertas de empleo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Afirma que, para acceder a los datos de las mismas, es necesario inscribirse en una aplicación, lo cual se debe realizar a través de Cl@ve, certificado digital o credencial del SNE-NL, de lo cual no dispone. Además, señala que no tiene teléfono móvil en el que puedan localizarla para ofrecerle un empleo. Q24/1153.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por las formas de relacionarse con la Administración pública. En particular, señala que se le ha exigido de forma telemática mediante firma digital, a diferencia de lo que venía sucediendo en ejercicios precedentes, la entrega de documentación de una asociación y de una cooperativa en el Registro de Asociaciones y en el Servicio de Trabajo. Q24/1334.



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

3.2.3. Agricultura y ganadería.

En el año 2024 se han presentado **6** quejas en materia de agricultura y ganadería. Se relacionan las mismas a continuación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Larraintzar incumple la Ordenanza reguladora de los aprovechamientos comunales, en lo que se refiere al abono de los cánones de aprovechamiento. Comenta que hay una persona que no abona en plazo dichos cánones, generando una serie de gastos al Concejo. Considera que la norma debe ser aplicada a todas las personas adjudicatarias por igual. Q24/72.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz incumple la normativa vigente que regula el uso de los comunales adjudicados, puesto que existen parcelas cuyo aprovechamiento no está siendo realizado de forma directa por sus adjudicatarios y no adopta medidas para revertir la situación. Q24/803.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz que, de acuerdo con el artículo 195.1 del Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las Entidades locales de Navarra, adopte las medidas necesarias para verificar que el aprovechamiento de las parcelas del comunal se está realizando de forma directa por sus adjudicatarios y, en caso de que no sea así, adopte las medidas que estime oportuno para que así sea.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Piedramillera le exige ser agricultor a título principal para la utilización de un depósito de agua para uso fitosanitario. Cuestiona el procedimiento mediante el que se aprobó la Ordenanza que contiene esta exigencia, que no se realizó de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración local de Navarra, al no haberse expuesto en el tablón de la Entidad local. Indica que tiene más de 65 años



y que ha trabajado por cuenta ajena, por lo que nunca va a cumplir los requisitos para ser agricultor a título principal. Q24/829.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Piedramillera que, dado que la Ordenanza reguladora de la utilización del agua para fitosanitarios del municipio no requiere la condición de agricultor a título principal, sino la de agricultor en el término municipal de la localidad, permita al interesado utilizar el agua al cumplir con dichos requisitos.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no le contesta a las instancias presentadas en las que trata dos asuntos que le son prioritarios para su actividad laboral como ganadero (adecuación de caminos de acceso al terreno donde tiene el ganado y solicitud de licencia de corral doméstico). Q24/893.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana y un ciudadano interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Cabanillas ha decidido repartir parcelas únicamente a agricultores a título principal (ATP). Solicitan una revisión de los nuevos criterios establecidos, garantizando, como hasta ahora, que se permita la participación de vecinos y vecinas interesados, aunque no sean agricultores a título principal, pues cumplen con las condiciones para poder desempeñar dicha actividad. Por su parte, la ciudadana considera que esta exclusión constituye una discriminación por razón de género, al discriminar a mujeres que realizan otras actividades diferentes a la agricultura pero que tienen interés y capacidad para aprovechar dichas tierras de manera sostenible y productiva. Q24/1253 y Q24/1254.

- Quejas investigadas en tramitación.

3.2.4. Bienestar social.

Durante el año 2024, se han presentado **185** quejas en materia de Bienestar Social. Su contenido ha sido el siguiente:

A) Accesibilidad:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña incumple la normativa de accesibilidad, al no colocar señalización podotáctil en la



confluencia de la Avenida Baja Navarra con las calles Media Luna y Aralar. Indica que, pese a reconocer el ayuntamiento el incumplimiento de la normativa vigente, no prevé la adopción de medidas. Q24/161.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad en los espacios públicos, y recomendar que adopte las medidas precisas para que los vados de peatones cumplan con la normativa de aplicación.

- Un ciudadano presenta una queja por el estrechamiento de varias aceras en la localidad de Castejón con motivo de la construcción de viviendas. Indica que, a consecuencia de ello, se han creado diversas barreras arquitectónicas que suponen un perjuicio para los peatones, especialmente para niños y personas con discapacidad. Refiere que, en cumplimiento de la normativa vigente, deben eliminarse las mismas y evitar que se generen otras nuevas. Q24/585.

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

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

Sugerir al Ayuntamiento de Castejón que, a fin de solucionar los problemas de accesibilidad en la vía pública señalada en la queja, adopte la medida propuesta por el arquitecto técnico en su informe de 9 de septiembre de 2024.

- Un ciudadano presenta una queja porque en la Calle Errotazar de Pamplona/Iruña, a la altura de los bajos (número 23), hay unas escaleras que dificultan el acceso a Marcelo Celayeta, una zona con comercios, farmacias, paradas de autobús y otros servicios. Señala que las personas con movilidad reducida y quienes llevan sillas de ruedas no pueden acceder de manera adecuada. Solicita que se valore la implantación de una rampa de acceso, ya sea en su totalidad o en el 50% de la anchura de las escaleras. Q24/1332.

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

- Un colectivo interpone una queja porque no se adapta el centro de salud de Viana a las personas con discapacidad. Identifican varios problemas: la dificultad de las



personas usuarias de sillas de ruedas para acceder a las consultas, el reducido tamaño y la disposición de estas consultas, así como la inexistencia de baños adaptados. Q24/1337.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja por denegarle a su hijo, con discapacidad reconocida del 78% y dificultades graves de movilidad, el acceso a las plazas de movilidad reducida (PMR) en el Navarra Arena, por no ser usuario de silla de ruedas. Desconoce qué criterios se siguen porque en un concierto anterior sí se le permitió. Q24/1348.
- Queja investigada en tramitación.

B) Apoyos a las personas con discapacidad:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA), que tiene reconocido judicialmente el ejercicio de las medidas de apoyo a su sobrino, no lleva a cabo su traslado a otro centro residencial para personas con discapacidad que restrinja sus salidas y que tenga un carácter más restrictivo, adaptado a sus necesidades. Q24/238.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) le proporciona dinero insuficiente para ella y su familia, le trata de forma inapropiada, le cuelgan el teléfono y no responden a sus solicitudes. Denuncia el rechazo de una petición para tratar a su perro enfermo. Q24/1043.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) no va a continuar pagando una deuda que él mantiene, pese a estar generándose intereses. Q24/1199.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) no mantiene cuidada una vivienda que perteneció a sus padres. Refiere que hay que pintar y arreglar ciertos desperfectos y que él no puede hacerlo porque no tiene dinero y es la fundación quien está a cargo del inmueble. Q24/1200.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social, Empleo (Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad) que informe al autor de la queja de las actuaciones que está realizando relacionadas con la vivienda de su propiedad (reclamación al seguro de la Comunidad de Propietarios) y le explique los motivos por los cuales no procede la adquisición de un armario.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Pública de Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) ha decidido ingresar a su madre en un centro residencial, sin ella conocer que la solicitud había sido realizada por sus hermanas y a pesar de haber reivindicado querer estar a su cuidado. Q24/1219.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque no se muestra conforme con la toma de decisiones que realiza la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) que afectan a su persona. Entre otras cuestiones, destaca su traslado a otra localidad, la gestión de su patrimonio y la denegación para irse de vacaciones. Además, añade que, tras contraer matrimonio, su situación personal ha cambiado considerablemente y quiere que ello se tenga en cuenta. Q24/1268.

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



- Una ciudadana presenta una queja porque no se muestra conforme con el plan económico que le ha obligado a aceptar la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA). Considera que se encontraba en una situación más favorable cuando el anterior trabajador asignado se encargaba de la gestión de su dinero. Q24/1394.

- Queja investigada en tramitación.

C) Atención dispensada por los Servicios Sociales:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no atiende en el número de teléfono que pone a disposición de la ciudadanía para cualquier duda o aclaración. Indica que ha llamado varias veces y los tiempos de espera son excesivos. Considera que se tienen que habilitar más números de teléfono, especialmente por lo perjudicadas que resultan las personas mayores. Q24/346.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, a pesar de reunir todos los requisitos, el personal de la unidad de barrio del Casco Antiguo no ha tramitado la solicitud de ayuda para su hijo con discapacidad intelectual y dependencia. Refiere que ella ya es mayor y no puede seguir haciéndose cargo de él y que, aunque tiene preparada toda la documentación, no ha recibido el apoyo necesario para que su hijo pueda vivir de manera independiente. Q24/1072.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque en la unidad de barrio no se le está realizando el seguimiento que su situación requiere. Refiere que, tras salir de prisión, se vio en la obligación de acudir en varias ocasiones a albergues municipales, no teniendo buena experiencia en uno de ellos por ser la única mujer. Indica que no se le está prestando la atención y el acompañamiento que necesita en la búsqueda de una vivienda. Q24/397.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que revise la práctica seguida en el albergue municipal respecto a las expulsiones de los usuarios y usuarias de los programas o servicios correspondientes, velando por que, sin perjuicio de las medidas cautelares que deban



adoptarse en cada caso, se observen las debidas garantías y, en particular, las inherentes al procedimiento seguido (defensa del interesado y resolución expresa por el órgano competente) y a la proporcionalidad de las sanciones que se impongan.

- Una ciudadana interpone una queja por las preocupantes tasas de pobreza de la zona de Fitero-Cintruénigo-Corella-Castejón y la inexistencia de un plan del Gobierno de Navarra para invertir en esta zona. Hace referencia al agravio comparativo de estas localidades con respecto al centralismo de Tudela o con respecto a localidades con mayor nivel de renta. Añade que, desde 2021, el Nastat no ha actualizado la tasa de riesgo de pobreza relativa por sexo en Navarra o la tasa de riesgo de pobreza severa. Q24/466.
 - Queja no admitida por ser genérica.
- Una ciudadana interpone una queja en la que traslada su disconformidad con diferentes actuaciones de entidades públicas y privadas, las cuales considera que no han atendido adecuadamente su situación de vulnerabilidad. Q24/978.
 - Queja no admitida por ser genérica.
- Una ciudadana interpone una queja porque, desde que accedió al Sistema de acogida de protección internacional, ha recibido un trato inadecuado, no se le han proporcionado los cursos de español ni el seguimiento necesario. Además, no se le pagaron gastos médicos, se suspendieron sus ayudas económicas y no recibe información sobre su situación, a pesar de haber solicitado respuestas. Indica haber acudido a las oficinas de la Dirección General de Políticas Migratorias donde no se le ha prestado atención, derivándole de una oficina a otra. Q24/1004.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación formula una queja porque los programas de acogida de emergencia y los recursos del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo para quienes se encuentran en situación de calle resultan insuficientes ante el aumento de personas migrantes. Critica que el ayuntamiento va a tener en cuenta la antigüedad para albergar a las personas. Solicitan más camas y recursos donde dormir, además de exigir la limpieza y desratización de la zona de Aranzadi donde



actualmente duermen bastantes jóvenes, así como mejoras en higiene, alimentación y transporte para estas personas. Q24/1190.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja por la situación de calle en la que se encuentran desde hace años y la falta de intervención adecuada por los servicios públicos. Se muestran disconformes con la actuación de la policía municipal de Pamplona/Iruña, quien recientemente les ha retirado sus pertenencias y obligado a trasladarse a zonas apartadas y peligrosas. Temen por su integridad física y denuncian el frío, la inseguridad y el deterioro de su salud. Q24/1240.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una asociación presenta una queja porque la unidad de barrio de Mendillorri le ha dispensado a un ciudadano un trato discriminatorio, hostil y racista cuando acudió a una sesión de seguimiento de su situación. Denuncia que, tras la realización de un test, se determinó que no estaba en riesgo de exclusión social, tratándose en realidad de una persona en situación de vulnerabilidad, sin redes, con barrera idiomática y en riesgo de volver a vivir en la calle. Sostiene que se sintió humillado y ridiculizado. Q24/352.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber legal de los funcionarios de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le asigna un trabajador social de referencia. Refiere que, según se la ha indicado, se encuentran en trámites para poder contar con un local donde atenderle, pero a él le urge. Q24/495.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada por la Unidad de Barrio de Mendillorri, por cuanto en los dos últimos años ha sido atendida por seis profesionales diferentes y se tramitó la renovación de la renta garantizada de



forma incorrecta. Hace referencia a la situación de necesidad que atraviesa al estar viviendo de alquiler con su hija de 12 años. Q24/890.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque los Servicios Sociales de Alcalá de Henares prestan una atención que no considera adecuada. Cuenta que el trabajador abandonó su puesto de trabajo durante más de media hora a pesar de haber personas esperando, siendo un comportamiento que se viene repitiendo. Q24/964.
- Desistimiento del interesado.

D) Ayudas y prestaciones:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le abona la pensión no contributiva de jubilación, la cual es su principal fuente de ingresos. Expone que entregó la documentación requerida durante el procedimiento de revisión anual de dicha pensión, pero que ha transcurrido mucho tiempo y desconoce el estado de tramitación de la misma. Q24/45.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, atendiendo a los elementos de prueba ya existentes en el expediente, resuelva de manera expresa el expediente derivado de la renovación anual de la pensión de jubilación no contributiva del interesado.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera insuficientes las cuantías de las ayudas destinadas a la adquisición de productos de apoyo para personas con discapacidad. Señala que el año pasado solicitó una ayuda para unos audífonos, pero que esta fue desestimada por haberse agotado la partida presupuestaria, y que, el importe máximo de ayuda informado por el Servicio Social de Base de Sarriguren para este año es muy inferior al precio de los audífonos que precisa. Q24/109.

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



- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de acceder a la ayuda económica para la adquisición de unos audífonos. Expone que, a causa de la falta de la información en el momento de la presentación de la solicitud y la demora en resolver la misma, no ha podido proceder a la compra y posterior justificación del pago en el periodo exigido en la convocatoria. Q24/230.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque su padre no va a poder acceder a la ayuda económica para la adquisición de audífonos. Expone que, a causa de la excesiva demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver la solicitud, no ha podido proceder a la compra y posterior justificación del pago en el periodo exigido en la convocatoria. Q24/285.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque presentó una solicitud de concesión de la ayuda de 200 euros, pero, terminado el plazo de ingreso de la ayuda o comunicación de la no concesión, la Hacienda Foral de Navarra no le ha informado nada al respecto. Q24/201.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque los Servicios Sociales de Base de Tudela no le conceden una ayuda para sufragar los gastos de transporte y hospedaje derivados de la atención sanitaria de su madre en Pamplona/Iruña, ni una ayuda para la compra de mobiliario. Además, en la tramitación de la ayuda para comprar alimentos se han vulnerado sus datos personales. Por otra parte, manifiesta que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en la tramitación de la renta garantizada. Q24/514.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha incoado un expediente de reclamación de las Ayudas Extraordinarias de Incorporación Social que percibió para el pago de las cantidades adeudadas del alquiler de su vivienda. Indica que tuvo conocimiento de ello al no serle abonado el importe a devolver de la declaración de la renta, por



lo que considera que el expediente no ha sido debidamente notificado y que no ha tenido posibilidad de alegar. Q24/550.

- Queja investigada – Solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque, como persona en situación de exclusión económica, solicitó poder acceder al comedor municipal de Pamplona/Iruña, pero el ayuntamiento le ha informado verbalmente que se le deniega el servicio por falta de plazas. Critica no haber recibido una notificación escrita. Solicita autorización para hacer uso del comedor. Q24/1017.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que valore ampliar las plazas del servicio de comedor municipal, para atender casos de necesidad como el de la queja o análogos.

- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de justificar el pago de un producto de apoyo (sillón ergonómico con mecanismo de puesta en pie) para el cual ha solicitado una subvención, al haber abonado la compra en efectivo y no poder, en consecuencia, presentar el justificante de pago con cargo a una cuenta bancaria. Refiere que en ningún momento fue advertida de ello por la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa. Solicita que se entienda lo acontecido, al tratarse de una persona de 87 años sin apenas ingresos. Q24/1110.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que no desestime la solicitud de la interesada por no haber pagado ésta el producto de apoyo subvencionable conforme a los métodos expresamente previstos en las bases de la convocatoria de la ayuda.

- Una ciudadana formula una queja porque, tras el empeoramiento de la salud de su madre, solicitó el cambio de la ayuda económica que venía percibiendo, a su ingreso en un Centro de Atención Diurna, pero el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no ha facilitado dicho cambio de forma directa, dejándola sin ninguna prestación durante un mes a pesar de la



dependencia moderada reconocida. Alega que la situación ha generado un desamparo e indefensión para su familia y solicita una solución urgente y que su reclamación sea extendida a otras familias en situación similar. Q24/1125.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar se está demorando más de diez meses en resolver la solicitud de una ayuda extraordinaria para cubrir los gastos de traslado de domicilio (muebles, alta de suministros, fianza y alquiler). Solicita que se revise la actuación porque han aportado la documentación correctamente en varias ocasiones. Alega que, entre tanto, su familia, con hijos menores, se enfrenta a condiciones precarias. Q24/1360.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha incoado un expediente de reclamación de la ayuda extraordinaria percibida, al no haber aportado justificante del pago. Asegura que presentó toda la documentación que acreditaba haber destinado la ayuda al objeto para el que fue concedida. Defiende que existen irregularidades en las cantidades notificadas y que el origen de esta situación está en la suspensión injustificada durante tres meses de la renta garantizada. Q24/1383.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras recibir una ayuda extraordinaria para pagar suministros, no pudo obtener los justificantes de pago requeridos y, a pesar de presentar una declaración jurada, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le exige, a través de Hacienda, el reintegro de la ayuda y sus intereses. Añade que, como consecuencia de ello, ha dejado de percibir la ayuda DAVID, teniendo que pedir dinero prestado para poder pagar el arrendamiento de su vivienda. Q24/1407.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado una ayuda para la adquisición de productos de apoyo tecnológico (plataforma elevadora en su



vehículo) por falta de consignación presupuestaria. Indica que es necesaria para garantizar la movilidad de su hijo con discapacidad y denuncia que esta negativa vulnera el derecho de su hijo a la accesibilidad, educación y sanidad. Q24/1415.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

E) Protección a las familias:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, le ha denegado la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, al superar los ingresos establecidos para la unidad familiar. No está conforme con las bases reguladoras porque la concesión de la ayuda no es considerada en términos de renta per cápita, lo cual incumpliría el criterio de progresividad que predica la norma. Q24/12.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no aplica a favor de las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad, las bonificaciones en el uso del transporte público previstas en la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero. Q24/105.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque, pese haber demostrado fehacientemente su residencia efectiva en Navarra, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha desestimado una solicitud de la ayuda económica de apoyo a las familias con menores de 0 a 3 años, por no encontrarse uno de los integrantes de la familia empadronado en Navarra, sino en su Comunidad Autónoma de origen. Q24/120.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha solicitado la aportación del DNI de sus hijos para el reconocimiento como familia numerosa. Sostiene que sus hijos son menores de 14 años, por lo que no están obligados a disponer de DNI. Expone



que la falta del título de familia numerosa le está impidiendo el acceso a las ayudas correspondientes. Q24/275.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja por la falta de 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 por los perjuicios que de ello se derivan, como, por ejemplo, la falta de aplicación en el servicio de transporte urbano de la bonificación para familias monoparentales que prevé la ley. Q24/519.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le expide un documento que certifique la fecha de inicio de la acreditación como familia numerosa, el cual necesita para obtener su título universitario. Q24/789.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, habiendo validado la documentación aportada para la renovación de su condición de familia numerosa, se demora en remitirle los carnets por correo. Manifiesta que, pese a haber contactado en varias ocasiones con el departamento, no se le indica el motivo del retraso y ello le está perjudicando en diversos ámbitos. Q24/898.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de renovación de la tarjeta de familia numerosa, realizada con suficiente antelación antes de su vencimiento, lo cual le afecta en diferentes servicios y ayudas como, por ejemplo, en el bono social eléctrico, en el térmico y en las tarjetas de transporte. Q24/1028.
 - Desistimiento del interesado.



- Una ciudadana formula una queja por los perjuicios que conlleva a su familia, compuesta por el matrimonio y cuatro menores, dos de ellos con discapacidad, la renovación del título de familia numerosa especial. Critica que, en el tiempo que dura la tramitación de la renovación del título, no pueden acceder a los beneficios (bono social, bonificaciones en matrículas de estudios, descuentos en transporte urbano...). Q24/1220.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte medidas para procurar eliminar o minimizar el posible efecto negativo de la duración de los procedimientos de renovaciones del título de familia numerosa, tales como reforzar el personal destinado a la citada tramitación, si fuera preciso, informar a los interesados sobre la posibilidad de anticipar la solicitud y el plazo de anticipación, u otras orientadas a tal fin.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, si no lo ha hecho ya, resuelva con celeridad la solicitud de la autora de la queja de renovación del título de familia numerosa.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo les requiere aportar documentación que no pueden obtener a efectos del reconocimiento del título de familia numerosa. Exponen que se les exige presentar la sentencia de divorcio en la que se especifique el tipo de custodia con los hijos de la ciudadana, pero en la sentencia judicial ucraniana que disponen no consta expresamente. Refieren haber presentado documentación adicional que acreditaría la custodia, pero que esta no se ha aceptado. Q24/1229.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que deje sin efecto la parte del requerimiento de 24 de septiembre de 2024 concerniente a la aportación por la interesada de la sentencia de divorcio en la que se le adjudique la guarda y custodia de sus hijos, por no ser éste un requisito previsto en la legislación vigente para poder obtener el título de familia numerosa.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en remitirle los nuevos carnets de familia numerosa. Refiere que, pese a haber solicitado la renovación un mes antes de su caducidad, no ha recibido respuesta, lo cual le impide, por ejemplo, renovar los bonos sociales térmico y eléctrico, o beneficiarse de las bonificaciones en el transporte e instalaciones deportivas. Q24/1232.
 - 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.

F) Protección a la infancia y adolescencia:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, tras haberle comunicado verbalmente el cese del acogimiento familiar de su nieto y la búsqueda de otra familia para asumir su cuidado, no le ha remitido documento por escrito en el que se justifiquen los motivos de tal decisión o se establezca el calendario de visitas. Considera que no mantener el contacto con su nieto de forma periódica puede ser perjudicial para el menor. Q24/119.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de motivar suficientemente las resoluciones determinantes del cese del acogimiento familiar.
- Una ciudadana formula una queja por los hechos acaecidos con una menor en el Gaztetxoko situado en la localidad de Irurtzun. Solicita que el Ayuntamiento de Irurtzun y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Irurtzun adopten las medidas oportunas a fin de evitar situaciones futuras similares y que se elabore un informe sobre los hechos y se le remita el mismo. Q24/253.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por su disconformidad con la actuación de los Servicios Sociales de Base de Corella y del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo respecto a sus hijos. Critica el escaso régimen de visitas con sus hijos, que permanecían bajo la tutela de Gobierno de Navarra,



negándoles el régimen de visitas con sus otros dos hijos menores. Asimismo, refiere que no se ha escuchado a los menores ni se les ha tenido en cuenta. Q24/327.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no está de acuerdo con la forma en que el Gobierno de Navarra está ejerciendo la tutela de sus hijos menores. Plantea la supervisión de unas resoluciones dictadas en el año 2018. Expone que no está conforme con el régimen de visitas establecido. Critica las técnicas utilizadas en los centros en los que se encuentran internados sus hijos y solicita ser informada y que se le conteste a las instancias realizadas. Q24/374.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una familia interpone una queja por la negativa de la menor a quien tienen acogida de manera provisional, a acudir a un Centro de Observación y Acogida de menores (COA). Consideran que no es un recurso adecuado para ella, pues mantiene un excelente rendimiento escolar y no está expuesta a situaciones de riesgo social (drogas...). Solicitan que la menor sea escuchada y que se les valore como familia de urgencia, para poder ofrecer estabilidad a la menor mientras se hace la valoración definitiva. Q24/383.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por su disconformidad con la actuación del personal del Punto de Encuentro Familiar (PEF) de la Rochapea, especialmente en el trato dispensado y en los informes realizados. Expone que, a pesar de que su hijo mantiene su negativa a relacionarse con su padre, el personal ejerce una gran presión para que mantenga las reuniones. Manifiesta que el menor acaba siempre muy nervioso y considera que no se le está tratando con empatía y conforme a las circunstancias. Q24/411.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Derechos Sociales el deber legal de garantizar que el servicio de punto de encuentro familiar tenga un adecuado ambiente y comunicación con las familias, para la consecución



de los objetivos que tiene asignados y que deben redundar en el interés de los menores.

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la actuación del personal del Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Mendebaldea, especialmente por el trato dispensado y los informes realizados. Considera que siempre prima la voluntad del padre, llegando a incumplir lo establecido en sentencia. Expone que ello está repercutiendo en su vida personal y en la relación con su hija. Q24/505.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y la comunicación necesarias entre la autora de la queja y el punto de encuentro familiar al que acude, para la consecución de los objetivos que éste tiene asignados, garantizando en todo momento la neutralidad en la prestación del servicio.

- Una ciudadana interpone una queja porque se ha iniciado un procedimiento de desprotección respecto a sus hijas sin ser debidamente notificado. Manifiesta no haber recibido información acerca del régimen de visitas al que tiene derecho, ni tampoco sobre los motivos que sustentan esta decisión. Además, refiere que, a una de sus hijas no se le dispensa una atención sanitaria adecuada. Q24/570.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha iniciado un procedimiento para la declaración de una situación de desprotección de sus hijas y ha decretado el ingreso de las menores en un Centro de Observación y Acogida (COA), como consecuencia de la crisis de ansiedad sufrida, derivada de la situación de acoso y malos tratos que ha vivido. Defiende que las circunstancias han cambiado, que se encuentra bien y que ha creado una red de apoyos para el cuidado de sus hijas. Denuncia que solo puede verlas dos veces por semana y que carece de contacto telefónico. Crítica las condiciones en las que se encuentran en el centro, especialmente su hija menor, diagnosticada con un 78% de discapacidad. Q24/643.

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



Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo el deber de velar de forma efectiva por el derecho de los menores a permanecer en su familia siempre que sea posible y, en caso de haber sido separados de ella, a que se considere su retorno a aquella en cuanto las circunstancias lo permitan, conforme prevé el artículo 74 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, entendiendo esta institución que, en el caso objeto de queja, el alta médica de la madre aconsejaba el cese de la medida de separación, sin perjuicio de la posible continuidad del procedimiento de valoración correspondiente.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que analice en profundidad la problemática de sobreocupación del centro de observación y acogida a que se alude en los informes recibidos, que podría estar afectando a los menores atendidos, y que adopte medidas para procurar corregirla.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en relación con las afecciones para la salud de las menores a las que se alude en la queja, generadas durante la estancia en el centro, que, en todo lo posible, analice las causas que pudieron desencadenarlas y, si es preciso, que se adopten las medidas correctoras que corresponda para garantizar una atención y servicio adecuados.

- Un ciudadano interpone una queja porque el punto de encuentro familiar de Mendebaldea incumple un Auto del Juzgado de Violencia sobre la Mujer en lo que respecta a la frecuencia de las visitas que tiene con su hija y a la periodicidad de los informes que este emite. Además, solicita que, en caso de enfermedad de él o de la niña, se permita recuperar las visitas en otro día, y que, a la vista del cese de la orden de alejamiento, se pongan fin a las medidas que se habían tomado para dar cumplimiento a la misma. Q24/686.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto o inaplicar la limitación según la cual en los Puntos de Encuentro Familiar en Navarra únicamente cabría prestarse el servicio con una duración



máxima de una hora semanal, por estimar que puede llegar a ser perjudicial para los menores y sus familias.

- Un ciudadano presenta una queja por la demora en ser derivado al Punto de Encuentro Familiar (PEF) para poder llevar a cabo las visitas con su hija. Refiere que ya ha transcurrido un mes desde la sentencia judicial y no ha recibido comunicación. Q24/700.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia interpone cuatro quejas por la situación en la que se encuentran varias personas migrantes tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaban, por no reconocerles la Fiscalía la minoría de edad. Denuncia que se les abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata y sin una alternativa de transición adecuada. Q24/725, Q24/726, Q24/727 y Q24/728.
 - Quejas solucionadas durante la tramitación – Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no actúa ante la situación de desprotección en la que se encuentra su nieto. Expone que su madre está casi todos los días ebria y consume sustancias, no pudiendo atender debidamente las necesidades del menor. Q24/782.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en atención al interés superior del menor, articule las herramientas necesarias para que la labor de diagnóstico de su situación de desprotección y de adopción de medidas al respecto sea lo más rápida posible.
- Una ciudadana presenta una queja por la declaración de desamparo de su hija y su ingreso en un Centro de Observación y Acogida (COA). Expone que el procedimiento se inició a raíz de una denuncia realizada por la menor en la Guardia Civil que ha sido archivada. Critica que, si bien las visitas se están llevando a cabo con normalidad, no se permite a su madre visitar a su nieta, siendo el deseo de ambas el poder verse, hablar y pasar ratos juntas. Q24/896.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le contesta a una solicitud de acogimiento de su sobrino menor de edad, quien, desde hace años, está bajo su cuidado. Q24/901.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de acogimiento formulada por la autora de la queja.

- Un ciudadano formula una queja porque a una familia con 4 menores se les ha denegado una acogida adecuada por parte de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña. Solicita la intervención de la institución al amparo 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, y la derogación de una instrucción emitida por el Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Q24/1034.
- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha adoptado medidas cautelares en relación con su hijo (asunción de la guarda e ingreso en un Centro de Observación y Acogida), a raíz de una denuncia falsa de desprotección que la abuela del niño presentó. Considera que estas medidas son perjudiciales y no reflejan la situación real. Q24/1039.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas formulan una queja en la que solicitan que se les autorice el acogimiento de sus sobrinos, internos en un Centro de Observación y Acogida (COA). Consideran que la decisión de internamiento es perjudicial para los menores y no es acertada, pues debe ser adoptada en última instancia cuando no existen familiares para acogerles. Q24/1134.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana formula una queja porque, tras una sentencia firme por violencia de género, y sin comunicación previa, ella fue ingresada involuntariamente en Psiquiatría y su hijo fue llevado a un Centro de Observación y Acogida (COA). Refiere que las autoridades no han cumplido la sentencia ni permitido el contacto con su hijo desde entonces. Q24/1178.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia formula una queja por la situación a la que se ve abocada un menor ante su inminente salida del centro de observación y acogida en el que está, por no reconocerle la Fiscalía la minoría de edad. Denuncia, además, que la Policía Foral de Navarra le retiró el pasaporte, no facilitándole ninguna documentación que respaldara esa retirada. Q24/1211.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no está protegiendo debidamente a una menor que tenía ella en acogida y que actualmente se encuentra en una residencia abierta. Cree que este no es un sitio adecuado, pues no se ejerce sobre la menor el control exhaustivo que necesita. En consecuencia, dice que sigue consumiendo, relacionándose con personas adultas, se autolesiona y se ha fugado en numerosas ocasiones. Q24/1272.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque los Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no han emprendido las medidas necesarias para garantizar la protección de su nieta menor de edad. Indica que la salud mental de la madre está gravemente afectada, lo que pone en riesgo la integridad de la menor, y señala condiciones evidentes de falta de limpieza y ausencia de cuidados básicos. Q24/1390.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha establecido un régimen de visitas para ver a sus hijos que considera insuficiente. Refiere, además, que su hijo menor no ha asistido a varias visitas programadas y no ha recibido explicaciones al respecto. Por todo,



ha intentado concertar una cita presencial para abordar estos problemas y coordinar una solución, pero no ha obtenido respuesta alguna. Q24/1414.

- Queja investigada en tramitación.

G) Protección a las personas dependientes:

- Un ciudadano formula una queja porque, pese a que no ha transcurrido mucho tiempo desde la última valoración de la dependencia que se le realizó a su sobrino, el empeoramiento que ha sufrido ha sido tal, que su madre de 91 años ya no puede estar a su cargo. Pide, debido a la urgencia de la situación, que se proceda a atender su solicitud de revisión de la dependencia. Q24/783.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud realizada hace 5 meses de valoración de dependencia de su hijo. Expone que ello le está impidiendo acceder a ayudas que pueden corresponderle o a una reducción de la jornada laboral. Q24/984.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, como cuidadora de su madre dependiente moderada de 87 años y de su hermana con dependencia severa y discapacidad del 85%, solicitó una ayuda para la adquisición de producto de apoyo (instalación de una silla salvaescaleras), pero el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se la ha denegado por falta de consignación presupuestaria. Refiere que se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad y que esta denegación dificulta aún más su labor. Q24/1376.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana presenta una queja porque se siente maltratada emocional, psicológica y físicamente por la Administración Foral, al no haber contado con ningún apoyo real para afrontar el cuidado concatenado de tres personas dependientes. Denuncia la complejidad burocrática, la desigualdad y la ausencia de instrumentos efectivos para atender casos como el suyo. Q24/1385



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

H) Protección a las personas con discapacidad:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender una solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada hace aproximadamente un año. Indica que tal tardanza le está impidiendo acceder a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por cuanto ya no le es expedida la tarjeta temporal con caducidad semestral. Solicita la renovación de dicha tarjeta temporal en tanto no sea realizada la valoración de discapacidad. Q24/35.

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

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad. Expone que esta tardanza le está impidiendo acceder a recursos y ayudas a las que tiene derecho. Q24/54.

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

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad. Indica que le urge la valoración a fin de acceder a las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y a una rebaja del IVA en la compra de un coche automático. Q24/60.

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

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



- Un ciudadano formula una queja porque no se emprenden las medidas necesarias para asegurar el acceso de las personas sordas a las formaciones. Refiere que, debido a la falta de intérprete de lengua de signos en un curso formativo, no puede recibir adecuadamente la formación. Denuncia que ha tenido que renunciar en numerosas ocasiones a su plaza en cursos formativos de centros educativos públicos, así como en cursos ofrecidos por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare por la indisponibilidad de intérpretes de lengua de signos. Q24/128.

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

Recomendar al Departamento de Educación que, a fin de garantizar los derechos reconocidos en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantías de sus derechos, intensifique la adopción de las medidas tendentes a contratar intérpretes de lengua de signos española.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad, lo cual le está impidiendo acceder a recursos y ayudas que pudieran corresponderle. Q24/129.

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

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada por la interesada el 16 de febrero de 2023 lo antes posible.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad de su hijo, necesaria para obtener la tarjeta de estacionamiento. Indica que su salud ha empeorado y que no se le da cita hasta dentro de un año o año y medio. Q24/135.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del



grado de discapacidad, lo que le está impidiendo acceder a determinados recursos. Q24/137.

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

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud del interesado lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad. Indica que dicha demora le ocasiona perjuicios, ya que hasta que no tenga lugar la valoración no puede acceder a la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, pues no reúne las condiciones para el acceso a una provisional. Q24/148.

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

- Un ciudadano formula una queja porque no se adoptan las medidas adecuadas para garantizar el acceso y participación de las personas sordas en las formaciones del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare. Indica, por ejemplo, que, pese a haber reiterado que las comunicaciones se le realicen por email, se contactó con él por teléfono, no pudiendo atender las llamadas, perdiendo así la oportunidad de participar y siendo sancionado por abandono por un periodo de seis meses. Q24/153.

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

- Una asociación formula una queja por la medida de accesibilidad ofrecida por el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare a una persona con discapacidad auditiva para realizar un curso de formación en modalidad virtual. Denuncia que, mientras la ciudadana es una persona signante que reclama como medida de accesibilidad adecuada el intérprete de la lengua de signos, el Departamento de



Derechos Sociales, Economía Social y Empleo considera esta necesidad cubierta con la subtitulación de contenidos. Q24/156.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales Economía Social y Empleo que facilite el servicio de interpretación de lengua de signos, si así se demanda, tanto en los cursos de formación para el empleo que se realicen de forma presencial, como telemática, incorporando el lenguaje de signos en los videos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender la solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace un año. Q24/159.

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

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud del interesado lo antes posible.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender la solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace casi un año. Indica que, dado que la tarjeta provisional de estacionamiento para personas con discapacidad tiene una duración máxima de un año, la demora en la atención de la solicitud acarrea el riesgo de que la tarjeta provisional que le fue otorgada pierda eficacia antes de que se le realice la valoración, con el consiguiente perjuicio que eso le produciría. Q24/170.

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

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad



realizada por el interesado el 18 de abril de 2023 en el plazo más breve posible.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender una solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada hace aproximadamente un año. Q24/228.

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

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender las solicitudes de valoración del grado de discapacidad en tiempo y forma.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad objeto de controversia, que fue realizada el 29 de marzo de 2023, lo antes posible.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad. Indica que le urge dicho reconocimiento para acceder a una orientación laboral y adaptación del puesto. Q24/308.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad, realizada aproximadamente hace dos años, le ha ocasionado diversos perjuicios. Refiere que, si bien ya se le ha reconocido el grado de discapacidad con efectos retroactivos, no se le ha aplicado la exención del impuesto de circulación del año 2022 y se ha visto perjudicada en las listas de contratación de servicios generales. Q24/433.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad y, como consecuencia, va a caducar su tarjeta de estacionamiento provisional para personas con movilidad reducida. Q24/445.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender la solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace más de un año. Indica que le urge dicha valoración ya que tiene problemas de movilidad y necesita la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Q24/498.

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

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas necesarias para atender la solicitud de valoración de la discapacidad de la interesada lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender la solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó en 2022, lo cual le está ocasionando perjuicios, como la imposibilidad de acceder a la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Q24/501.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierto – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración de la discapacidad de la interesada de 29 de diciembre de 2022 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de revisión del grado de discapacidad que realizó hace más de un año. Denuncia los perjuicios que esta tardanza le está ocasionando, como la falta de acceso a distintos productos y servicios de apoyo a la discapacidad, tales como, cama articulada o teleasistencia. Q24/523.



- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Reabierto – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en la medida en que la interesada presentó su solicitud de revisión del grado de discapacidad el 11 de septiembre de 2023, adopte las medidas necesarias para que dicha solicitud sea atendida lo antes posible.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad de su hijo. Refiere que le urge para el acceso a las plazas reservadas para personas con discapacidad de la universidad, cuyo plazo de prematrícula comienza en poco tiempo. Considera que, de lo contrario, se estaría vulnerando el derecho de un estudiante con discapacidad a acceder a la formación universitaria. Q24/556.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha incrementado a su hermano la aportación mensual por la plaza que ocupa en un centro residencial de personas con enfermedad mental. Refiere que, con la nueva aportación, le queda una cantidad de dinero de libre disposición inferior a la establecida en la normativa. Solicita poder ser atendido con el fin de aclarar todo lo necesario y la rectificación de la resolución. Q24/562.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que proceda, sin más demora, a realizar la revisión de la valoración económica del hermano del autor de la queja y las aportaciones individuales correspondientes al pago del servicio de atención residencial que recibe, respetando en todo caso, las cantidades de libre disposición que establece la normativa de aplicación.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hija. Refiere que le urge para el acceso a las plazas reservadas para personas con discapacidad de la universidad, cuyo plazo de prematrícula comienza en poco tiempo. Manifiesta que, de no tener la resolución en el plazo establecido, el perjuicio sería irreversible, vulnerándose los derechos de la estudiante. Q24/594.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le concede de forma retroactiva la ayuda que percibe por acudir a un centro ocupacional. Solicita que, como en el caso de otros compañeros, produzca efectos desde el momento en que se incorporó a dicho centro ocupacional y no desde el momento en que solicitó la prestación o se resuelva dicha solicitud. Q24/658.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que reconozca al interesado, persona con discapacidad, la ayuda por estancia en un centro ocupacional con efectos desde su ingreso en el mismo o, cuando menos, desde el primer día del mes siguiente al de la solicitud, esto es, desde el 1 de junio de 2024.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de revisión del grado de discapacidad de su padre, al existir, según se le indicó, un acusado retraso de año y medio en la resolución de este tipo de solicitudes. Denuncia que ello le está suponiendo, por ejemplo, el no poder acceder a la tarjeta de estacionamiento o al IVA reducido en la compra de un vehículo. Q24/718.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de revisión del grado de discapacidad. Expone que hubo un error en la valoración anterior al no tenerse en cuenta que es una persona con dificultades graves de movilidad y que el actual retraso le está impidiendo acceder a la tarjeta de estacionamiento. Q24/719.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en atender su solicitud de valoración del grado de discapacidad que realizó hace casi un año. Q24/820.

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

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, habiendo transcurrido el plazo máximo normativamente previsto para ello, atienda lo antes posible la solicitud de la interesada de valoración del grado de discapacidad.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad. Además, solicita el reconocimiento de sus problemas de movilidad y el consiguiente acceso a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, la cual ya le ha caducado. Q24/845.

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

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad de la interesada lo antes posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad. Indica que, pese a haber transcurrido ya dos años desde la anterior valoración y disponer de informes médicos que acreditan otras patologías no reconocidas anteriormente, han transcurrido ya seis meses desde que realizó la solicitud. Q24/868.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja en defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Solicita que, junto a la tarjeta de reconocimiento de la discapacidad, se facilite información sobre los derechos que se adquieren con la nueva condición, estando así este colectivo más protegido. Cuenta cómo, al fallecer recientemente su hermano, ha tenido conocimiento de la posibilidad de beneficiarse de una exención en la tributación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones con motivo de su discapacidad, que no le fue aplicada tras el fallecimiento de otro hermano en 2019. Refiere que su derecho a reclamar ha prescrito, pero que ello no habría ocurrido si hubiera tenido la información. Q24/895.
 - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la valoración de su grado de discapacidad, pues considera que, teniendo en cuenta sus circunstancias, el porcentaje que le ha sido reconocido –un 20 por 100– no es suficientemente alto. Refiere que un perjudicado directo es su hijo de 14 años, quien se encarga de sus cuidados y, cuando está ella en la cama, de las responsabilidades del hogar. Q24/902.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver las solicitudes formuladas a fin de que se valoren su discapacidad y dependencia. Manifiesta que, debido a la tardanza, no puede acceder a diferentes ayudas y recursos que podrían corresponderle en su situación. Añade que, recientemente, se ha reconocido la incapacidad permanente total. Q24/910.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte medidas para resolver con celeridad las solicitudes de reconocimiento de discapacidad y dependencia formuladas por la autora de la queja.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración de la discapacidad realizada hace más de 10 meses. Entiende que estas solicitudes



deben tramitarse en un plazo razonable, evitando demoras que puedan afectar a los derechos de las personas solicitantes. Q24/911.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja en la que denuncia la comida de baja calidad, la falta de atención médica adecuada y la escasa organización de actividades culturales en el centro sociosanitario en el que se encuentra. Refiere que, a pesar de las reclamaciones, no se toman medidas para mejorar. Q24/1003.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que impulse la realización de encuestas de satisfacción a usuarios del centro residencial al que se alude en la queja o análogos, que versen sobre aspectos como los expresados (alimentación, atención sanitaria, actividades culturales) o afines, con vistas a adoptar medidas que garanticen la calidad debida o la mejora del servicio.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la solicitud de valoración de discapacidad de su marido, lo cual le impide acceder a las prestaciones o ayudas que pudieran corresponderle. Q24/1019.

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

Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

- Un ciudadano interpone una queja porque, habiendo transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, todavía no lo ha hecho. Además, también está sufriendo la demora del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en resolver su solicitud de incapacidad permanente. Ambas tardanzas están afectando a su situación personal y social. Considera vulnerado su derecho a una resolución en tiempo y forma. Q24/1121.

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



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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración de la discapacidad del interesado lo antes posible.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha reconocido un grado para determinar sus dificultades de movilidad para utilizar transportes colectivos que, a su juicio, no refleja su situación real de movilidad. Hace referencia a que precisa aparcar en las plazas reservadas a personas con discapacidad, que son más espaciosas, en las que podría abrir la puerta del coche por tener inmovilizado el lado izquierdo, y que están más cercanas a su destino. Q24/1234.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque cree que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se va a retrasar en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad. Solicita que se tomen las medidas necesarias para que se cumplan los plazos. Q24/1249.
 - No se precia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad que presentó en agosto de 2023. Expone que ha reclamado esta tardanza en varias ocasiones sin recibir una respuesta satisfactoria. Su situación se ve agravada debido a su avanzada edad. Q24/1291.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por el notable empeoramiento que considera que ha sufrido la atención prestada en el centro de atención integral a personas con discapacidad del que es usuario. Destaca la existencia de recortes en servicios asistenciales, la reducción de personal, la mala calidad de la comida, las limitaciones económicas de libre disposición y la escasez de actividades de ocio.



Manifiesta que no ha obtenido respuesta a las reclamaciones y sugerencias realizadas para solventar esta situación. Q24/1319.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja por el fallecimiento de un usuario de un centro de atención integral a personas con discapacidad que se encontraba sin supervisión. Denuncia que la empresa prioriza el lucro recortando personal, poniendo en riesgo la vida de personas vulnerables. Q24/1326.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad presentada hace un año por problemas auditivos. Defiende que durante este tiempo su audición ha empeorado gravemente, requiriendo un implante coclear y afectando a su vida social, laboral y emocional. Considera inaceptable que, a pesar de haber instado la tramitación urgente de su solicitud, se le haya informado que deberá esperar ocho meses más. Q24/1359.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver su solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada hace nueve meses. Necesita dicha valoración para la prescripción de una silla de ruedas eléctrica. Q24/1373.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en resolver la valoración del grado de discapacidad solicitada en 2023 por la disminución de su capacidad visual. Le urge la valoración para beneficios fiscales y ayudas extraordinarias. Q24/1386.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la valoración del grado de discapacidad sin permitirle explicar su situación. Expone que padece esclerosis múltiple desde 2011, lo que le provoca brotes recurrentes, bajas laborales y dificultades para compaginar su enfermedad con el trabajo. Solicita la reconsideración de su caso. Q24/1388.

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

I) Protección a las personas mayores:

- Una ciudadana formula una queja por la deficiente atención dispensada a su padre en el centro residencial del que es usuario, al no ser acorde a su grado de dependencia y a sus necesidades. Relata dos incidentes recientemente ocurridos (falta de apoyo en la ingesta del desayuno y una caída), que ya ha denunciado a la dirección del centro, pero que no adopta medidas al respecto. Q24/168.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja por las condiciones de estancia de los apartamentos tutelados en los que reside. Denuncia que carecen de determinados elementos y servicios, como videoportero, conserjería y sensores de luz, que considera necesarios para las personas mayores que allí residen. Además, manifiesta que no se reparan los desperfectos que surgen, teniendo que ser ella quien se hace cargo de los mismos. Q24/198.

- Queja investigada – Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada a su padre en el centro residencial del que es usuario. Denuncia la calidad de la comida, una excesiva rotación del personal, el funcionamiento de cocina y lavandería, la falta de aseo, así como la falta de atención por el médico tras solicitar una consulta con motivo de la rotura de cadera de su padre. Q24/211.

- 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, recientemente, la residencia para personas mayores en la que reside su padre, ha decidido pasar a éste de la categoría autónomo a la categoría dependiente, con el consiguiente incremento de las cuotas mensuales. Indica que se ha incumplido el procedimiento establecido en el Régimen Interno de la residencia, pues se le ha cobrado la nueva cuota sin haber acreditado la determinación del cambio de categoría. Q24/256.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque se le han denegado las visitas a su madre en la residencia en la que se encuentra por motivos internos que desconoce. Expone que su madre sufrió un accidente en dicha residencia, pero que no está recibiendo la atención y asistencia adecuadas. Considera que tiene derecho a conocer su evolución, así como los cuidados que se le prestan. Q24/269.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha archivado una denuncia sobre los hechos acaecidos en el centro residencial en el que se encuentra su madre, a raíz de los cuales ésta sufrió una rotura de pelvis. Considera que el personal de la residencia no actuó como es debido ante lo sucedido y que la falta de personal ocasiona que no se puedan controlar situaciones como la ocurrida. Q24/574.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, como persona de 80 años con un 70% de discapacidad reconocida, necesita urgentemente que a su pareja se le adjudique una plaza residencial, debido al comportamiento agresivo que, debido a su demencia, éste tiene hacia ella. Indica que la convivencia entre ambos es insostenible, corriendo mucho peligro su integridad física. Q24/693.
 - 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 situación de su familia y de su madre mientras esta se encontraba ingresada en un centro residencial. Denuncia una serie de hechos que, a su juicio, son indicativos de mala praxis en la atención que estaba recibiendo, lo cual les llevó a darle de baja de la residencia. Además, pese a requerir en múltiples ocasiones determinada documentación sobre el tratamiento recibido por su madre, le ha sido facilitada de forma incompleta. Q24/1038.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que examine los hechos señalados por la interesada en su queja, acaecidos en el marco de la prestación de un servicio concertado de atención residencial a personas mayores, y, en caso de verificarse, adopte las medidas sancionadoras y correctivas necesarias.

- Un ciudadano formula una queja en la que denuncia las malas prácticas en los viajes del IMSERSO, alegando que no puede acceder a los viajes a las islas debido a la asignación tardía de plazas. Critica la preferencia dada a agencias de viajes y la falta de atención a las personas usuarias con acreditación posterior. Q24/1046.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano, interno en una residencia de mayores, formula una queja en la que solicita poder continuar con su tratamiento médico en su domicilio con apoyo. Q24/1104.

- 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 la residencia para personas mayores en la que permaneció ingresada su madre, persona con deterioro cognitivo y movilidad reducida, no ha proporcionado explicaciones sobre las circunstancias en las que esta sufrió una rotura de fémur que requirió hospitalización. Expone que la residencia mostró falta de interés durante el ingreso y que sus intentos de obtener información acerca de lo ocurrido no han sido respondidos, tampoco por parte del Ayuntamiento de Cádiz. Q24/1207.



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

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

Recomendar al Ayuntamiento de Cáteda que atienda lo antes posible de forma expresa el escrito sobre la atención residencial prestada a su madre que el interesado presentó el 23 de abril de 2024.

- Una ciudadana formula una queja por la falta de apoyo que recibe el centro de día que regenta por parte del Ayuntamiento de Huarte/Uharte. Expone que, en los años que lleva en funcionamiento, solo ha tenido una derivación municipal, no ha recibido ninguna ayuda, se le deniegan las solicitudes de espacios y tampoco ha sido considerado en iniciativas municipales. Solicita integración y respeto. Q24/1248.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja en la que denuncia el ingreso involuntario de su madre de 89 años en una residencia y las condiciones en las que esta se encuentra. Además, refiere que un proyecto de macrogranja, impulsado por una cooperativa navarra, está involucrando abusos legales, coacciones y amenazas hacia su familia. Q24/1275.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana formula una queja porque, encontrándose su madre en lista de espera desde hace un año y medio para una plaza residencial, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no atiende su solicitud de revalorar su prioridad de acceso, la cual justifica en su enfermedad neurodegenerativa con alteraciones conductuales y del lenguaje, la situación familiar y el tiempo de espera. Q24/1311.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



J) Protección a las personas LGTBI+:

- Una ciudadana formula una queja porque considera que se están vulnerando los derechos LGTBI+ en el ámbito sanitario, especialmente de las personas que tienen en tramitación la rectificación registral en el Registro civil. Solicita una nueva expedición de la Tarjeta Sanitaria Individual, pues en ella no constan correctamente sus datos identificativos y de sexo, así como la rectificación de los datos sanitarios en las bases de datos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Solicita también el desarrollo de varios artículos de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+, para garantizar los derechos de las personas LGTBI+. Q24/575.

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

Sugerir al Departamento de Presidencia e Igualdad que adopte las medidas precisas para dar cumplimiento a la Disposición Final Primera de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+ y, en especial, en relación con la posibilidad prevista en el artículo 44.3 de ésta.

K) Protección a las víctimas de violencia de género:

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto de Psicología Jurídica y Forense (PSIMAE) ha denegado la atención psicológica a su hija, tras un grave episodio de violencia de género, al tener menos edad que la mínima fijada en seis años. Considera que la menor debería ser atendida porque se encuentra inestable y se está viendo afectada su integridad psíquica. Q24/268.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja por una información que se le dio desde la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito referente a la atención psicológica que se presta a su hija y, en particular, al conocimiento de la misma por parte de su padre. Considera que esa información, en la medida en que le llevó a actuar de una determinada manera, ha provocado la emisión de un auto judicial mediante el que se le condena a abonar una cantidad económica al progenitor. Q24/389.

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



L) Renta garantizada:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha reconocido la renta garantizada con fecha posterior a su solicitud, sin especificarle las razones que han llevado a ello, y porque todavía no le ha sido abonada la prestación. Q24/3.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque su trabajadora social se negó a tramitar su solicitud de renovación de renta garantizada, dispensándole asimismo un trato racista. Solicita que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña supervise la actuación de la trabajadora que le atendió, que le cambie de trabajadora de referencia y que se tramite su solicitud de la prestación. Q24/56.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la confusión que le generan todas las comunicaciones recibidas por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo sobre la percepción del ingreso mínimo vital, el complemento de ayuda para la infancia y la renta garantizada. Manifiesta que las mismas contienen contradicciones respecto a los conceptos y al cálculo de los importes. Añade que, entre tanto, ella, su cónyuge y sus tres hijas, no perciben ninguna cantidad. Q24/110.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la renta garantizada por superar los ingresos económicos computables el límite legalmente establecido. Solicita que se le informe debidamente sobre los motivos por los cuales no le corresponde la prestación, pues se encuentra en situación de grave vulneración económica, no percibiendo ingreso alguno. Q24/155.
 - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le contesta a una instancia en la que denunciaba que una persona concreta estaba al mismo tiempo percibiendo la renta garantizada y trabajando de forma irregular. Q24/174.

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

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Trabajo que responda a la instancia presentada por la interesada y le informe de las actuaciones que se han llevado a cabo a partir de la misma, salvaguardando en todo caso los datos sobre el denunciado y la investigación que, de acuerdo con la normativa vigente, no le puedan ser revelados.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla le ha practicado un embargo de todo el dinero del que disponía para el mes, depositado en su cuenta bancaria, por lo que se ha quedado sin recursos económicos para mantener a su familia. Q24/357.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el hecho de que, como consecuencia de la existencia de una resolución judicial que le reconoce el derecho al cobro de una pensión de alimentos, perciba una cuantía inferior de renta garantizada, pues el pago de esa pensión de alimentos nunca ha tenido lugar. Q24/472.

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

- Un ciudadano formula una queja porque no está percibiendo la totalidad del importe de la renta garantizada que tiene reconocida. Desconoce el motivo y la trabajadora social de la unidad de barrio no se lo indica. Manifiesta que ha perdido la confianza en ella, por lo que solicita que se le designe otra trabajadora. Q24/481.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido la prestación de renta garantizada que le había sido reconocida poco antes, debido a un cambio en su situación



económica, en concreto, por constar como cotitular de una cuenta bancaria en la que se produjo un ingreso que supera el límite del capital mobiliario y que supone el incumplimiento de uno de los requisitos para ser perceptora. Defiende y acredita que dicha cuenta corresponde a una mujer dependiente a quien asiste y que en ella únicamente se encuentran los ingresos y gastos de esta. Q24/548.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que otorgue un plazo a la autora de la queja con el fin de que acredite la procedencia y, en consecuencia, titularidad de los ingresos de la cuenta de la que es cotitular, y, en caso de que dichos ingresos no le pertenezcan, le conceda renta garantizada a la interesada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha suspendido el abono de la renta garantizada a causa de que su hija mayor, por un error o descuido, olvidó renovar su inscripción como demandante de empleo en las oficinas del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Explica que ello ha perjudicado especialmente a su hija menor y se ve amenazada por que se pueda iniciar un expediente de desprotección. Añade que ha solicitado nuevamente la prestación pero que se le ha informado de que su aprobación tardará varios meses. Q24/627.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, extinguida la anterior concesión de la Renta Garantizada como consecuencia del descuido de una de sus integrantes, a fin de procurar que la unidad familiar esté sin ingresos el mínimo tiempo, intente tramitar el expediente derivado de la solicitud de Renta Garantizada realizada por la interesada el 31 de mayo de 2024 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado su solicitud de renta garantizada, a raíz, tras ser diagnosticada de cáncer, de incluir a su hija como titular de su cuenta bancaria y esta retirar de dicha cuenta un préstamo que tuvo que solicitar para poder asumir gastos cotidianos. Además, cuestiona la idoneidad de la documentación requerida durante la tramitación del expediente, pues, por ejemplo, se le requirió la acreditación de su número de hijos. Q24/636.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha informado que se le va a denegar la renovación de la renta garantizada por no quedar suficientemente acreditado que los trámites para formalizar el convenio regulador referente a su hijo pequeño se habían iniciado con anterioridad a la presentación de la solicitud de renovación. Expone que, actualmente, la ayuda es su único ingreso económico. Q24/749.
- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle la renta garantizada, cuya renovación le fue concedida hace más de tres meses. Critica que lleva todo ese tiempo sin disponer de ingreso económico alguno. Q24/805.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha declarado la extinción de la renta garantizada que venía percibiendo, alegando incumplimiento por no comunicar un viaje de dos días a Polonia. Considera injusta esta decisión, ya que solo ha salido dos días y ha estado recibiendo la ayuda anualmente sin problemas previos y cumpliendo con las obligaciones. Q24/1022.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes. – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación presenta una queja porque una mujer no recibe la atención adecuada de los servicios sociales, lo que le impide iniciar el camino de recuperación tras las violencias sufridas. Critica la asociación que su situación, considerada de exclusión social grave, no ha sido reconocida como tal por la herramienta SIDIS, no pudiendo por tanto acceder a recursos como la renta garantizada. Además, se le ha facilitado el codiagnóstico semanas después de haberlo solicitado. De tal forma, se encuentra en inminente situación de calle junto con su hijo por no poder asumir las mensualidades del alquiler. Q24/1026.



- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado su solicitud de renta garantizada por superar los ingresos económicos computables de la unidad familiar/núcleo familiar de la que forma parte. Manifiesta que, actualmente, cuida de sus dos nietas, no tiene empleo y su esposo es el único que trabaja, por lo que carecen de suficientes recursos. Además, deben buscar un nuevo hogar, ya que su arrendadora venderá el piso. Q24/1055.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una fundación interpone una queja por el resultado del codiagnóstico social que le fue realizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a un ciudadano para determinar su situación de exclusión. Critica la fundación que, aun estando esta persona viviendo en una tienda de campaña en la orilla del río, sin ningún recurso económico, el resultado ha sido que no está en exclusión social grave y, por lo tanto, no le corresponde percibir renta garantizada. La fundación ha realizado una reclamación a la que no se ha dado respuesta. Q24/1094.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha archivado su solicitud de renta garantizada, al no haber aportado en plazo la documentación acreditativa del cobro de pensiones y/o prestaciones que pudiera tener de su país de origen. Defiende que no puede obtener la documentación requerida, pero que ha realizado una declaración jurada. Q24/1100.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la renta garantizada, al superar el límite de ingresos establecido. Solicita que se reconsidere la decisión, pues únicamente lo supera por 128€ y, además, se debe a que el contrato temporal realizado en Sanfermines lo realizó en turno de noche, en el que se cobra un poco más, debido



a los problemas de salud que le ocasiona la luz solar. Alega que tiene 65 años y que se encuentra en situación de vulnerabilidad económica. Q24/1107.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, a pesar de haber notificado correctamente sus salidas al extranjero, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha extinguido el subsidio por desempleo y le exige su devolución, habiendo conllevado, además, la extinción de la renta garantizada. Solicita que el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo acorte el plazo de resolución de la nueva solicitud de renta garantizada que ha realizado, dado que no tiene recursos económicos suficientes. Q24/1130.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido a su familia, compuesta por él, su mujer y sus tres hijos menores de edad, la renta garantizada que venían percibiendo, por permanecer más de 60 días naturales fuera de Navarra. Defiende que tardaron más días en regresar debido a problemas con el pasaporte de uno de sus hijos. Q24/1163.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la renta garantizada, al superar el valor de los bienes muebles computables a la unidad familiar de la que forma parte. Denuncia que se han tenido en cuenta varias empresas que se encuentran cerradas y saldos destinados al pago de deudas contraídas por estas, por lo que no son bienes personales de los que pueda disponer. Actualmente no tiene ingresos para el alquiler y el cuidado de sus hijos. Q24/1231.
- Desistimiento del interesado – Reabierta – En tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque, con ocasión de la deuda que tiene pendiente con la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha practicado un embargo sobre su cuenta bancaria, concretamente por el importe que percibe en concepto de la prestación de renta garantizada.



Indica que ello le ha causado vulnerabilidad económica y solicita que se le devuelvan las cantidades por no respetar el límite inembargable establecido. Q24/1242.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido la renta garantizada, al no haberse mantenido disponible para las ofertas de empleo adecuado. Defiende que se ha presentado a unas pruebas selectivas de auxiliar administrativa, pero que continúa estando disponible para ofertas de trabajo por no haber resultado seleccionada, por lo que solicita que se restablezca la prestación para ella y sus hijos. Q24/1244.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque una familia perceptora de la renta garantizada ha cometido presuntas irregularidades, incluyendo el uso fraudulento de fondos y la explotación laboral de personas en situación vulnerable. Expone que le ha sido denegado el paro tras haber trabajado en condiciones precarias. Solicita que se investigue y se regulen estos casos. Q24/1392.
- Queja no admitida por ser anónima.

M) Bono social térmico y bono social eléctrico:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en abonarle las cantidades correspondientes al bono social térmico de los años 2021, 2022 y 2023. Solicitada información al respecto, se le indicó que existe un retraso de dos años. Considera inaceptable la tardanza y que no se informe de cuándo se va a abonar. Q24/5.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque le ha sido denegado en varias ocasiones el bono social de electricidad. Expone que, si bien la primera solicitud le fue desestimada al no poder constatar la relación familiar con sus hijos, una vez subsanado el defecto volvió a serle denegada, igual que lo han sido las sucesivas solicitudes. Sostiene que cumple todos los requisitos y que han quedado debidamente acreditados. Q24/283.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en el pago de los bonos térmicos correspondientes a 2023 y 2024. Refiere que la comunicación ha sido confusa y deficiente, con largos tiempos de espera y respuestas contradictorias. Denuncia la falta de pagos y la desorganización en el proceso, especialmente al ser una persona vulnerable. Además, cuestiona la gestión del dinero destinado a estos bonos, al no recibir los pagos correspondientes. Q24/1136.

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

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

- Un ciudadano presenta una queja porque tiene dificultades para que se lleve a cabo la renovación del bono social eléctrico a pesar de cumplir con los requisitos. Q24/1170.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

N) Ingreso mínimo vital:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha incoado un procedimiento de reintegro de cantidades del ingreso mínimo vital indebidamente percibidas, al haber comprobado que su patrimonio disponible superaba el límite previsto. Denuncia que no le ha sido notificada la resolución dictada y que en el departamento no se le ha atendido adecuadamente ni se le ha facilitado la información solicitada. Desconocía que estaba incumpliendo los requisitos de la prestación, causándole un gran perjuicio la demora del departamento en comprobar esta circunstancia. Q24/138.

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

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de



actualización del ingreso mínimo vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital, con la mayor celeridad posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha minorado el importe de Ingreso Mínimo Vital que tiene reconocido, al parecer, debido a que debe devolver las cantidades que percibió el año anterior en concepto de ayuda extraordinaria. Considera que no se le puede exigir la devolución de dicha ayuda. Q24/190.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la prestación de ingreso mínimo vital, por superar alguno de los integrantes de la unidad de convivencia el límite de ingresos establecido y por convivir en el mismo domicilio con personas sin vínculo de parentesco. Señala que los únicos ingresos de la unidad familiar, que estaría compuesta por él y su mujer, son los derivados de la renta garantizada y, en relación con la convivencia con personas sin vínculo de parentesco, aduce que únicamente convive con su mujer, tal y como demuestra un volante de empadronamiento. Q24/299.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se demora en el pago de unas cuantías correspondientes al ingreso mínimo vital que se le adeudan. Es conocedora de que otras personas ya han recibido los atrasos. Q24/429.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no le ha abonado el importe correspondiente a tres mensualidades del ingreso mínimo vital, quedando sus ingresos por debajo del umbral mínimo garantizado. Además, indica que la entidad bancaria en la que domicilió el abono de las ayudas sociales ha retenido el importe de las mismas por las deudas que tiene con aquélla. Q24/452.



- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un matrimonio interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha minorado, sin previo aviso, la cuantía mensual de la prestación de Ingreso Mínimo Vital que venían percibiendo, al revisarse ésta y compensarse cantidades correspondientes al anterior ejercicio. Indican que la situación se ha generado por causa que no les es imputable. Además, ambos tienen discapacidad reconocida y esta situación les deja sin recurso económico suficiente. Q24/914.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le requiere el reintegro de las cantidades percibidas en concepto de Ingreso Mínimo Vital pues, al parecer, no le correspondía su abono. No tiene conocimiento del motivo por el que se considera que la prestación fue indebidamente percibida, por lo que solicita información y que se supervise la actuación. Q24/919.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de actualización del Ingreso Mínimo Vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital, con la mayor celeridad posible.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, dado que la revisión del Ingreso Mínimo Vital no se produjo en el momento adecuado por un error de la Administración, la reclamación de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas por las interesadas durante el año 2023 se circunscriba a las percibidas desde enero hasta la finalización del plazo ordinario para la presentación



de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2022.

- Una ciudadana formula una queja porque, pese a haber comunicado a la Administración que había comenzado a trabajar por cuenta ajena, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le continuó abonando el Ingreso Mínimo Vital, lo que ha conllevado que se le esté requiriendo la devolución de las cuantías percibidas. Refiere que no puede asumirlo, siendo además madre soltera. Q24/963.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le requiere el reintegro de las cantidades percibidas de Ingreso Mínimo Vital durante el año 2023. Solicita que se anule el expediente de reintegro, ya que considera que, al haber comunicado en julio de 2022 que un miembro de su unidad familiar había iniciado una actividad laboral, la Administración debería haber comprobado si como consecuencia de ello ya no tenía derecho a continuar percibiendo la prestación. Por ello, estima que la elevada cuantía que ahora se le reclama es responsabilidad de la Administración. Q24/988.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de actualización del Ingreso Mínimo Vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital, con la mayor celeridad posible.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, dado que la revisión del Ingreso Mínimo Vital no se produjo en el momento adecuado por un error de la Administración, la reclamación de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas por las interesadas durante el año 2023 se circunscriba a las percibidas desde enero hasta la finalización del plazo ordinario para la presentación



de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2022.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado el Ingreso Mínimo Vital, al convivir en el mismo domicilio con persona/s sin vínculo de parentesco. Defiende que la persona por la que se deniega no reside con ella desde hace más de 5 años y ya está dada de baja en el padrón. Solicita que se reanude la prestación. Q24/1186.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido el ingreso mínimo vital al estar la propietaria de la vivienda en que reside empadronada en la misma. Refiere que no vive allí pese a su empadronamiento y que se niega a actualizar el padrón. Considera, al no tener vínculo con esta persona, que no procede incluirla como parte de la unidad de convivencia ni computar sus ingresos. Expone que el ingreso mínimo vital es la única prestación de que disponen ella y sus tres hijos. Q24/1256.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha iniciado un expediente de reclamación de las cantidades de ingreso mínimo vital indebidamente percibidas en 2023 y 2024. Refiere que es una ayuda que no solicitó, sino que se le concedió de oficio, y que no puede hacer frente a la cuantía reclamada. Q24/1274.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo ha iniciado un expediente de reclamación de las cantidades de ingreso mínimo vital indebidamente percibidas. Refiere que fue una ayuda que le fue reconocida de oficio y sin él conocer los requisitos de acceso. Denuncia que la Administración ha tardado casi dos años en darse cuenta de que le concedió una ayuda que no le correspondía, habiendo crecido considerablemente la deuda generada, deuda que ahora le resulta imposible asumir dada su situación de vulnerabilidad económica. Q24/1290.



- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impedido la posibilidad de solicitar el ingreso mínimo vital, primero por no cumplir con el requisito de dos años de residencia y, posteriormente, por el retraso en otorgarle una cita con la trabajadora social. Refiere que la exigencia del requisito fue incorrecta dado que la normativa exige un único año de residencia, lo cual cumplía desde el primer momento. Además, detalla que su situación personal es complicada por la falta de recursos económicos y por su estado delicado de salud. Q24/1295.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque no está recibiendo la atención adecuada ante la situación económica en la que se encuentra. Relata que va a ser madre soltera y que no cuenta con ingresos económicos desde hace meses debido a problemas de salud vinculados al embarazo, motivo por el que debe algunas mensualidades de alquiler y facturas. Indica que, pese a solicitar apoyo en una unidad de barrio de Pamplona/Iruña y en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe para tramitar la renta garantizada y agilizar la concesión de una ayuda de emergencia social, no se le ha atendido satisfactoriamente. Q24/1324.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha extinguido la prestación del ingreso mínimo vital por ocultar su convivencia con su pareja, la composición real de la unidad familiar y los recursos económicos disponibles. Refiere que, a pesar de realizar alegaciones y aportar documentación que contrarresta las afirmaciones del departamento, estas han sido desestimadas, resultando en la extinción de la prestación y la imposición de una sanción. Q24/1398.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

3.2.5. Bienes de las administraciones públicas.

Durante el año 2024 se presentaron **5** quejas relacionadas con bienes de las administraciones públicas.



Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Una ciudadana interpone una queja en la que expone su desacuerdo con que el territorio de Petilla de Aragón pertenezca a la Comunidad Foral de Navarra. Q24/67.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Un ciudadano formula una queja porque, tras el expediente de segregación de una finca sita en Buñuel por el que surgieron discrepancias en cuanto a la titularidad de una parte de la superficie, el Ayuntamiento de Buñuel le indicó que la solución no era la modificación catastral, sino su venta, habiendo transcurrido ya tres años sin tener noticias de la misma. Critica que no se le facilita información sobre posibles actualizaciones del importe de venta, ni tampoco contestación a argumentos por los que justifica su titularidad. Q24/104.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Buñuel que, de conformidad con el artículo 125.3 del Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las Entidades locales de Navarra, a fin de que acredite fehacientemente el justo precio de la parcela sobrante objeto de controversia, revise la valoración que se hizo de la misma hace más de dos años.

- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Azuelo le ha propuesto cederle un local municipal a cambio de una contraprestación mensual, pese a que dicho local ha venido siendo utilizado de forma gratuita por la asociación como sede social desde 1975. La asociación defiende su labor por el pueblo, sosteniéndolo para que no se despueble, sin subvención alguna. Q24/366.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Ollo/Ollaran no limita el acceso a un camino del que es propietario, al considerar que constituye un bien de dominio público. Defiende que el camino es de titularidad privada y denuncia que el actual acceso universal o general le está causando unos desperfectos cuya reparación posterior es asumida exclusivamente por él. Además, indica que ha presentado cuatro instancias, dos vinculadas al cierre del



camino y dos relativas a las conductas de unos vecinos, que no han sido contestadas. Q24/368.

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

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Olla/Ollaran que examine la situación jurídica del camino objeto de controversia y, en caso de concluir que se trata de un bien público, adopte las medidas precisas para su conservación, defensa, recuperación y mejora, así como compense al autor de la queja, pues, creyéndose legítimamente titular del mismo, habría costado por sí mismo el mantenimiento y conservación de aquél desde hace años.

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Olla/Ollaran su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque, tras aceptar como legado el pleno dominio de una vivienda de Caparroso, ha tenido conocimiento de que la casa ya no linda con un terreno comunal. Explica que solicitó al ayuntamiento que se le informase del momento en que el terreno comunal había sido convertido en terreno urbanizable y en qué condiciones se había producido la venta del mismo, pero no ha recibido contestación. Q24/494.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.6. Comercio y consumo.

En materia de comercio y consumo se han presentado **23** quejas en el año 2024. Los principales hechos fueron los siguientes:

A) Compañías suministradoras de electricidad y de gas:

- Un ciudadano formula una queja porque las empresas de suministro energético no emiten facturas mensuales en base a lecturas de consumo reales. Solicita que se implemente un régimen sancionador para este tipo de prácticas. Q24/131.
- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.



- Una ciudadana interpone una queja porque dos comercializadoras diferentes le han exigido el pago de las mismas mensualidades del suministro de gas y se le ha dado de baja en el servicio. Refiere que la incidencia puede tardar en resolverse días y que se encuentra sin suministro y con menores en la vivienda, a pesar de haber cumplido todas sus obligaciones como consumidora y usuaria. Q24/630.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque su vecino ha colocado un tubo que transcurre por la chimenea colectiva, provocando menos espacio de evacuación, lo que le ha generado revocos de gases y el apagado de su caldera. Expone que, tras poner esto en conocimiento del Administrador de Fincas, se le ha informado de que la instalación ha sido correctamente efectuada, respuesta con la cual no está conforme. Q24/652.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

B) Compañías aseguradoras:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no ha admitido a trámite la reclamación que realizó frente a una compañía aseguradora, al no haber aportado la documentación perceptiva. Contrariamente a lo resuelto, defiende que sí la aportó. Q24/544.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque una entidad aseguradora ha rescindido unilateralmente su póliza de seguro de automóvil, debido a un error interno. Añade que, pese a que se le ha devuelto la parte proporcional del importe abonado, ahora se encuentra sin ningún seguro. Q24/889.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque no se le permite cancelar el seguro de salud que tiene contratado debido a la permanencia. Indica que, al haberse reagrupado recientemente con su mujer y sus hijas, y haberse incrementado



consecuentemente los gastos, no puede seguir abonando los importes mensuales. Q24/939.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque la aseguradora ha rechazado incluir a su hijo en la póliza como conductor ocasional y le impide anular el contrato para buscar otra compañía, indicándole que es de duración anual y que no puede darse de baja ni recuperar su dinero. Q24/1384.
- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque una clínica privada no le informó debidamente sobre que unas pruebas médicas pautadas no estaban cubiertas por el periodo de carencia de su seguro, ni sobre el importe de las mismas. Denuncia que, tras la realización de las pruebas, ha recibido una factura de importe elevado, y que, pese a haber realizado una reclamación, no ha recibido una contestación favorable. Q24/405.
- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

C) Entidades bancarias:

- Una ciudadana interpone una queja en la que traslada las dificultades económicas que atraviesa derivadas de unas inversiones en unos fondos de inversión por parte de su madre. Indica que está sufriendo una fuerte depresión y que se ha quedado sin familia debido al fallecimiento de su tía y de su madre en solo catorce días, Q24/233.
- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque, a raíz de serle denegado un préstamo por su entidad bancaria, ha tenido conocimiento de que tiene una deuda por un micro crédito solicitado en 2020 cuyo importe se ha incrementado exponencialmente. Q24/628.



- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

D) Venta ambulante.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua le ha denegado la autorización para colocar dos puestos de venta ambulante, pese a que en el año 2022 sí se le concedió y continúa cumpliendo los requisitos. Q24/701.

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

Recordar al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía.

- Una Comunidad de Propietarios/as interpone una queja en la que denuncia la problemática de venta ambulante que se desarrolla en el paseo marítimo que une las localidades de Cambrils y Salou. Expone que, la ocupación es tal, que impide y dificulta el tránsito de personas con movilidad reducida o niños/as. Critica que, en lugar de impedirse esta actividad ilegal, se establecen condiciones a la misma, por lo que solicita que se realicen las actuaciones necesarias para garantizar el uso normal de dicho paseo. Q24/1159.

- Queja remitida a la Síndica de Greuges de Cataluña.

E) Otros.

- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa de servicio de parking le cobró un sobrecargo por el retraso de dos horas en la recogida del vehículo que no corresponde, ya que no se demoró tanto tiempo en ir a buscar el vehículo. Añade que ha reclamado a la empresa sin que su reclamación sea atendida. Q24/249.

- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana formula una queja por la actuación discriminatoria por razón de género en una sociedad gastronómica. Manifiesta que tuvo lugar en la mencionada sociedad una asamblea de socios para votar la posibilidad de incorporar como socias a mujeres, siendo el resultado negativo. Q24/286.



- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque desde que adquirió un vehículo ha tenido diferentes problemas y la marca no le ofrece una solución satisfactoria ni le facilita una copia de los expedientes de las reclamaciones realizadas. Q24/554.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la gestión de una reserva en un hotel, la cual había sido confirmada y pagada días antes. Refiere que, debido a la imposibilidad de contactar con el personal a la llegada, tuvieron que buscar otro alojamiento. Solicita una compensación económica por los daños y perjuicios ocasionados. Q24/599.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque en los últimos años ha visto cómo cada vez es mayor la tardanza de una marca de automóviles en suministrar recambios a los talleres oficiales. Indica que, como agricultor autónomo, tener semanas un vehículo parado le supone unos gastos extras que se añaden a la ya precaria situación del sector. Solicita que se subsane esta problemática. Q24/604.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras realizar diferentes pagos en una tienda online y no recibir los productos adquiridos, ha solicitado el reembolso, pero, tras varios meses de espera, este todavía no se ha producido. Q24/694.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja por las condiciones de limpieza y las instalaciones de un albergue. Expone que la habitación reservada no disponía de ventilación y que las sábanas no estaban limpias. Indica que ha intentado contactar con alguien a cargo del alojamiento, sin éxito. Q24/831.



- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque una empresa de coches no contesta a una reclamación formal que realizó por la avería mecánica grave que sufrió su vehículo adquirido hace seis años, que le ha generado a ella y a su familia un impacto económico, logístico, emocional y profesional. Q24/1082.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Junta Arbitral del Transporte de Navarra ha dictado un laudo que desestima la reclamación que realizó frente a una empresa de paquetería por el extravío de documentación personal enviada a su hija. Argumenta que la empresa actuó con negligencia al realizar la entrega a una persona no identificada debidamente y que el laudo arbitral no recoge adecuadamente las pruebas ni sus circunstancias personales. Solicita la reparación por el daño moral que se le ha ocasionado como madre soltera con tres hijos a cargo. Q24/1296.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque una empresa constructora de viviendas modulares no le entrega el certificado de fin de obra, pese a que la construcción finalizó hace meses. Manifiesta que esta demora, tras haber cumplido con todos los pagos, le impide registrar su vivienda y solicitar una hipoteca, obligándole a asumir un préstamo puente. Q24/1328.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa dedicada a la administración de fincas incumple sus deberes y obligaciones como administrador de su comunidad de propietarios. Q24/1409.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.



3.2.7. Contratos públicos.

En el año 2024 se han presentado 5 quejas relacionadas con contratos públicos. Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano formula una queja porque, en los acuerdos marco para la contratación pública realizados por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Gobierno de Navarra y CPEN, se fijan unas solvencias técnicas y económicas tan desproporcionadas que, en la práctica, imposibilitan a pequeños estudios de diseño gráfico concurrir, restringiendo así la competencia y cerrando el mercado normalmente por cuatro años. Q24/28.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en los contratos que licite, evite la fijación de unas condiciones demasiado elevadas que restrinjan la competencia e impidan la concurrencia de trabajadores por cuenta propia y de pequeñas empresas, considerando que tal efecto se habría producido en el caso objeto de queja.

- Una empresa interpone una queja porque el Ayuntamiento de Castejón se niega a abonarle unos trabajos realizados en el gimnasio municipal en 2022, que fueron encargados por la empresa adjudicataria del servicio municipal y del mantenimiento de las instalaciones. Añade que esta empresa ya no existe, habiendo sido imposible el cobro de las facturas. Q24/76.

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

- Un ciudadano formula una queja porque los concursos para el suministro de equipamiento a la Policía Foral de Navarra siempre se adjudican al mismo proveedor. Considera que las especificaciones establecidas en los pliegos son propias de dicho proveedor, por lo que resulta casi imposible para otras empresas poder concurrir. Q24/146.

- Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).

- Una ciudadana formula una queja por la anulación de un expediente de licitación en el que ha participado para un servicio de restauración y por las irregularidades observadas en él. Solicita que se supervise la actuación del órgano de



contratación y, en el caso de que se mantenga la anulación, se le notifique la resolución correspondiente y se le devuelva la garantía depositada. Q24/876.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha iniciado el procedimiento para resolver el contrato de la ruta de transporte escolar que le fue adjudicada y le ha incautado la garantía depositada. No está conforme con que, de las dos rutas creadas para una localidad (una de tres y otra de cinco ocupantes), se le asigne la de cinco, aunque su contrato sea para cuatro ocupantes. Solicita recibir una explicación ante esta decisión unilateral. Q24/974.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

3.2.8. Covid-19.

En materia de Covid-19 se han presentado **5** quejas, cuyos motivos fueron los siguientes:

- Un club formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le entrega una copia del expediente íntegro relativo a una indemnización que le fue reconocida por los perjuicios ocasionados durante la Covid-19, y posteriormente parcialmente rechazada, ni le facilita aclaraciones al respecto. Q24/289.
- Desistimiento de la interesada.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, tras abonarles la ayuda para trabajadores y trabajadoras autónomas afectadas por la Covid-19, les requiere su reintegro al no estar dadas de alta con su DNI en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE). Defienden que son autónomas colaboradoras, siendo sus maridos los autónomos principales, y que abonan las cuotas correspondientes como autónomas y el IAE en conjunto. Indican que han presentado alegaciones en el procedimiento, las cuales han sido desestimadas. Q24/348 y Q24/361.
- Q24/348: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en la medida en que la concesión indebida de la ayuda se debió a un error de la Administración a la hora de valorar la



documentación presentada por la interesada, el reintegro de la misma no incluya intereses de demora.

- Q24/361: Queja solucionada durante la tramitación
- Un ciudadano presenta una queja porque una operadora de viajes web no le reembolsa el importe de unos vuelos que contrató y que fueron cancelados como consecuencia de la pandemia ocasionada por la Covid-19. Indica que llegó a interponer una demanda judicial frente a la agencia que finalmente fue desestimada. Considera vulnerados sus derechos como consumidor. Q24/811.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja por el elevado importe de las sanciones que le impuso el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña por no respetar las medidas de seguridad e higiene establecidas en el Estado de Alarma y no portar la mascarilla. Refiere que a día de hoy sigue afrontando el pago de las multas y que se le ha notificado una diligencia de embargo de nómina, lo cual le está causando depresión y el menoscabo de su economía. Q24/1403.
- Queja no admitida por ser extemporánea (más de un año).

3.2.9. Cultura.

En el año 2024 se han presentado **5** quejas en materia de cultura. Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque no se ha ejecutado una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, mediante la que se estimó parcialmente su recurso de alzada frente a la denegación de la instalación de un toldo en la fachada de un edificio sito en Olite/Erriberri por su valor arquitectónico. Q24/631.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no atiende su solicitud de intervención para proteger la fachada de su vivienda sita en dicha localidad. Indica que el uso reiterado del inmueble como frontón afecta desfavorablemente a su protección y provoca un progresivo deterioro de la piedra arenisca de la fachada. Q24/780.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras donar al patrimonio navarro una colección de objetos de diferentes características y procedencias, el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no le facilita un recibí que acredite su posesión por la Administración. Refiere que, a pesar de haber solicitado este documento en la legislatura anterior y nuevamente este año, aún no ha recibido respuesta. Q24/965.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

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

- Un ciudadano presenta una queja por la falta de adopción de medidas ante la situación de abandono y deterioro en que se encuentra el Monasterio de Yarte. Denuncia el incumplimiento tanto de una resolución de la Dirección General de Industria para velar por la restauración de este bien de interés cultural, como de la obligación del Departamento de Cultura, Deporte y Turismo de proteger el patrimonio histórico, artístico y monumental de Navarra. Q24/1212.
- Queja investigada en tramitación.
- Una entidad formula una queja porque las subvenciones en cultura en Navarra se resuelven después de que los proyectos ya se hayan iniciado o ejecutado, lo que obliga a las personas solicitantes a poner en riesgo su patrimonio. Este problema de extemporaneidad afecta a muchos sectores y consideran que es ilegal según la normativa vigente. Solicitan la corrección de esta práctica administrativa irregular, protegiendo el interés general. Q24/1304.
- Queja investigada en tramitación.

3.2.10. Deporte.

En materia de deporte se han presentado **11** quejas, por los siguientes motivos:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Federación Navarra de Baloncesto ha denegado la solicitud de incorporación de su hijo como árbitro, al ser menor residente en otra Comunidad Autónoma. Considera la decisión discriminatoria al cumplir su hijo con todos los requisitos establecidos en la normativa de aplicación y estar basada en criterios de edad y de lugar de residencia. Q24/220.



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

Recomendar a la Federación Navarra de Baloncesto que, con vistas a la próxima temporada 2024/2025, no excluya la inscripción federativa como árbitro del hijo del autor de la queja por el hecho de residir fuera de Navarra, en una comunidad limítrofe, al no estar tal causa prevista en la normativa aplicable, sin perjuicio de lo que proceda en función de los requisitos correspondientes.

- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el cierre de la piscina cubierta de Gorraiz. Expone que se realizó una encuesta que, en su opinión, no fue conforme a la ley. Se pregunta qué ocurrirá, en caso de cierre, con los niños y niñas de Gorraiz que acuden a natación o con las personas mayores que por prescripción médica deben hacer uso de la piscina. Q24/237.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana presenta una queja porque se han modificado los términos y condiciones de un abono adquirido en las instalaciones deportivas de Sarriguren, pasando de poder asistir a todas las sesiones a hacerlo a dos sesiones al día. Q24/244.

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

Sugerir al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que, a fin de evitar equívocos, aclare en la publicidad del Abono Activo Deporte que su titular tendrá derecho a la reserva de dos sesiones al día, así como a asistir a más sesiones si hubiera disponibilidad en la mismas.

- Una ciudadana presenta una queja por la inseguridad de los campos de fútbol, especialmente debida a la existencia de muros de cemento que circundan el terreno de juego y de porterías de hierro sin protección. Sostiene que son campos en donde juegan fundamentalmente menores que pueden sufrir graves accidentes. Q24/391.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no le contesta a una solicitud de información relativa a la renovación de la Comisión de Valoración del Deporte de Rendimiento de Navarra. Por otra parte,



solicita que se verifique si la designación de los miembros de la citada Comisión de Valoración se ha realizado conforme a lo previsto en el Decreto Foral 9/2012, de 22 de febrero, por el que se regula el deporte de rendimiento y la relación de deportistas de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra, y, en especial, si los mismos reúnen los requisitos para formar parte de dicho órgano. Q24/459.

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

Recordar al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo que, de cara a futuras renovaciones de la Comisión de Valoración del Deporte de Rendimiento de Navarra, se articulen los mecanismos necesarios para que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14.1 del Decreto Foral 9/2012, de 22 de febrero, por el que se regula el deporte de rendimiento y la relación de deportistas de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra, el nombramiento de sus integrantes responda a las propuestas de colectivos u órganos a los que aquellos puedan pertenecer.

- Una ciudadana presenta una queja porque el club de fútbol en el que su hijo ha jugado se niega a darle la baja federativa por haber firmado una licencia con permanencia hasta el año 2026. Denuncia que su licencia no ha sido firmada ni por los progenitores ni por el propio jugador, pero que aparece la firma de una tercera persona que desconocen. Q24/497.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo no contesta a su hijo, quien tiene reconocida la condición de deportista de alto rendimiento en Navarra, así como de deportista de alto nivel de la Federación española de actividades subacuáticas, a un escrito en el que solicita que se le posibilite el acceso gratuito a las instalaciones del Club Deportivo Amaya o, en su defecto, se le subvencione el coste de dicho acceso. Indica que las competiciones en las que participa se desarrollan en piscinas olímpicas y en



Navarra la única piscina olímpica que hay se encuentra en estas instalaciones. Q24/600.

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

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

Recomendar al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo que atienda el escrito que la interesada presentó el 28 de agosto de 2023 lo antes posible.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha denegado el abono de verano para las piscinas municipales de Mutilva por su condición de no empadronado. Solicita que, dado que el alumnado matriculado en los colegios ubicados en el Valle de Aranguren hace gran parte de su vida social en dicho municipio, se les permita adquirir la condición de abonados durante los meses de verano. Considera discriminatoria la decisión de la entidad local. Q24/657.

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

- Una ciudadana formula una queja porque su hijo ha sido expulsado de un equipo de fútbol que juega en una instalación deportiva cuya titularidad y gestión recae en el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar. Expone que su hijo se encontraba en situación de especial vulnerabilidad al estar de baja médica en el momento de los hechos. Considera que las entidades públicas deben velar por la protección de los menores, por lo que solicita transparencia y responsabilidad en el uso de instalaciones públicas, supervisión de las entidades locales e igualdad y justicia en el deporte juvenil. Q24/684.

- Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares) – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Federación Navarra de Natación no oferta cursos de natación artística, pese a recibir financiación de la Unión Europea. Expone que su situación económica y familiar le impide inscribir a su hija en clubes privados, por lo que nunca va a poder practicar dicho deporte. Q24/900.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, a pesar de haberse comprometido a conceder las medallas al mérito deportivo de forma equitativa, estableciendo criterios de discriminación positiva, ha otorgado en 2024 las 25 Medallas de Plata con la siguiente distribución: 21 a hombres y 4 a mujeres. Se pregunta si se realizará en próximas ediciones de forma más igualitaria o si se ha quedado tan solo en un catálogo de buenas intenciones. Q24/1278.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

3.2.11. Educación.

En el año 2024 se han presentado **124** quejas relacionadas con la educación. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Admisión a centros:

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil. Considera injusto que la proximidad del domicilio y del lugar de trabajo puntúen igual, pues podría darse el caso de que, quienes residen cerca del centro, acaben teniendo que desplazarse en vehículo a un colegio más alejado, mientras que las personas que residen lejos, pero trabajan cerca del centro educativo, ya tienen que desplazarse en vehículo. Critica también el criterio de proximidad lineal (se asigna puntuación si se reside o trabaja a una distancia lineal igual o inferior a 1,5 km del centro escolar) porque en una localidad como Tudela carece de sentido. Q24/396.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en el segundo ciclo de educación infantil. Critica el criterio de proximidad lineal (se asigna puntuación si se reside o trabaja a una distancia lineal igual o inferior a 1,5 km del centro escolar) porque en una localidad como Tudela carece de sentido y solo beneficia a quienes residen lejos del centro educativo. Considera a este respecto que la distancia existente entre el colegio y



el domicilio debería tenerse más en cuenta. Añade que el criterio de la renta también le perjudica, puesto que se valora la renta de 2022, siendo que en 2023 ha tenido una segunda hija, lo cual varía enormemente sus circunstancias. Q24/412.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado una solicitud para la admisión de su hijo en el centro deseado para cursar la Educación Secundaria Obligatoria, al haberse esta realizado de forma extemporánea. Defiende que la familia se encontraba en Francia por el fallecimiento de su padre y no estaba pasando por un buen momento emocional, que únicamente transcurrieron tres días del plazo establecido y que, aunque existiera la posibilidad de realizar el trámite de forma telemática, no tenía los medios idóneos para realizar la preinscripción. Q24/531.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque sus hijos han sido admitidos en centros escolares diferentes. Refiere que es un navarro que va a retornar tras residir en el exterior y que no ha participado en el proceso de matriculación en igualdad de condiciones respecto al resto de la ciudadanía residente en Navarra, por cuanto no ha acumulado ningún punto por empadronamiento ni proximidad. Considera que es una situación que debería ser compensada para prevenir la desigualdad derivada del retorno. Q24/697.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no escolariza a sus dos hijos mayores en el mismo centro que su hermano pequeño. Critica que han intentado la matriculación en dicho centro durante dos cursos seguidos, alegando la reagrupación familiar y el derecho a la elección de centro, sin éxito. Manifiesta que esto les perjudica enormemente por cuanto carecen de soporte familiar en Pamplona/Iruña. Q24/706.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en el colegio concertado en el que desea matricularle. Denuncia incidencias con la lista de espera y que, tras la publicación del listado de admisión definitivo, se ha publicado un nuevo listado en el que su hijo figura en una posición posterior. Manifiesta que, en 2022, cuando también intentó allí su matriculación, tampoco lo consiguió pese a que se le indicó que existía una plaza vacante y que la misma sería asignada a su hijo. Q24/802.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, solicitado un cambio de centro escolar para dos de sus hijas, y habiendo renunciado a la plaza ofrecida solo a la más pequeña por las dificultades que suponía matricularlas en colegios distintos, esta ha quedado sin escolarizar en ningún colegio. Refiere que, habiendo comenzado el curso, su hija no puede acudir. Q24/938.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el cambio de centro escolar a su hija de 12 años, alegando que no puede modificar el modelo lingüístico y la falta de plazas disponibles. Indica que la menor lleva 3 años sufriendo conflictos con compañeras que le provocan ansiedad, por lo que no puede permanecer en el mismo centro, además de que, contrariamente a lo manifestado por el departamento, sí existen plazas en el colegio solicitado. Refiere que la situación ha llevado a la niña a no asistir a clases, afectando a su salud. Q24/992.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

B) Atención al alumnado con necesidades educativas especiales:

- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada a su hijo en un centro de educación especial. Hace especial referencia a un episodio ocurrido con la medicación suministrada debido a que, además de la medicación que le correspondía, se le dispensó la de otro compañero. Q24/457.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque el centro educativo al que acude su hijo no ha adoptado a lo largo del curso las medidas adecuadas para atender las necesidades educativas especiales que tiene. Denuncia que no se han iniciado los protocolos pertinentes y que las adaptaciones han sido deficientes, por lo que el menor no ha podido avanzar adecuadamente. Indica que no está conforme con la decisión tomada de que repita curso, al no considerarlo beneficioso para él. Q24/491.

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

Recomendar al Departamento de Educación que realice un seguimiento más exhaustivo del proceso educativo del hijo del autor de la queja, manteniendo un contacto asiduo y habitual con la familia, y adoptando aquellas medidas y actuaciones de apoyo educativo necesarias para las necesidades específicas educativas del menor.

- Dos ciudadanos formulan una queja en la que solicitan que su hijo permanezca en primer ciclo de educación infantil durante un curso más. Exponen que padece una alteración genética que implica un retraso en su desarrollo, por lo que, aunque le corresponde matricularse en segundo ciclo de educación infantil, consideran que todavía no está preparado. Manifiestan que, si bien disponen de informes en los que se recomienda valorar esta medida, el Departamento de Educación no atiende su petición al no ajustarse su caso a ninguna de las excepciones contempladas en la norma. Q24/493.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, atendiendo al desarrollo neurobiológico del hijo de los interesados, estime la solicitud de estos y permita a aquél no promocionar al segundo ciclo de Educación Infantil, posibilitando así que permanezca un año más en la Escuela Infantil.

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la valoración realizada a su hijo de las necesidades educativas, en la que, en sentido contrario a lo indicado en informes médicos y por docentes, se ha considerado que es autónomo. Manifiesta que su hijo nació prematuro, tiene un retraso en el área de psicomotricidad y se le ha diagnosticado trastorno en el neurodesarrollo y trastorno del lenguaje expresivo, habiendo sido valorado con un grado de discapacidad del 36%. Solicita, además de los apoyos de logopeda y pedagogía



terapéutica, que su hijo siga con el apoyo del cuidador, el apoyo educativo y la fisioterapia. Q24/612.

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

Sugerir al Departamento de Educación que a la vista de la nueva valoración que se va realizar al menor en el mes de septiembre, se adopten aquellas medidas y recursos para las necesidades educativas que precise, informando de todo ello a la familia.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le deniega el acceso a una copia de las pruebas realizadas a su hijo en el centro escolar durante la evaluación psicopedagógica que se le efectuó, aduciendo que únicamente puede acceder a los resultados de la misma. Considera que tiene derecho a la información solicitada. Q24/663.

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

Sugerir al Departamento de Educación que consulte a la compañía editorial titular de la propiedad intelectual o industrial de las pruebas practicadas al hijo de la interesada si consiente que ésta acceda a las mismas y, en caso de que así sea, le dé acceso a ellas.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no está proporcionando a su hijo, diagnosticado de TEA y con un 37% de discapacidad, los recursos necesarios para lograr un adecuado desarrollo, y ha denegado, en reiteradas ocasiones, la posibilidad de que un terapeuta privado acceda al aula con el fin de suplir esa carencia. Considera que se está incumpliendo la Orden Foral 69/2023, de 21 de agosto, del Consejero de Educación, por la que se regula la inclusión educativa en centros docentes no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra. Q24/675.

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

Recomendar al Departamento de Educación que incremente los recursos de apoyo educativo necesarios para las necesidades específicas del hijo de la autora de la queja.

- Una ciudadana presenta una queja porque no se están teniendo en cuenta las circunstancias de su hijo de 10 años, diagnosticado de TDAH y Dislexia, al no aplicar las adaptaciones que precisa. Además, denuncia varias actuaciones del



profesorado, del equipo directivo del centro y del Departamento de Educación. Q24/1164.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque su hijo de 9 años, diagnosticado con dislexia, disortografía y discalculia, ha sido ignorado por su centro educativo durante 3 años, que lo consideraba "vago". Tras un diagnóstico privado, lucha por obtener adaptaciones educativas adecuadas. Manifiesta que, en una reunión escolar, fue culpabilizada por la situación y se sintió atacada, sin recibir soluciones. Solicita que se apliquen las adaptaciones necesarias para su hijo. Q24/1166.
 - 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 centro escolar no permite a su hija el uso de calculadora en los exámenes a pesar de tener reconocida dislexia, discalculia y disgrafía. Critica que el colegio no da por válido un informe diagnóstico realizado en un centro privado, alegando que las pruebas diagnósticas deben hacerse en el mismo colegio. Considera que su hija saldrá muy perjudicada si se le exige exponerse de nuevo a las pruebas. Q24/1255.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

C) Becas y ayudas:

- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el cálculo de los umbrales de renta previsto en la convocatoria de becas de carácter general para el curso académico 2024-2025 para estudiantes que cursen estudios postobligatorios, por considerar que, al establecerse que en caso de separación o divorcio en régimen de custodia compartida ambos progenitores son miembros computables de la unidad familiar, se dificulta la obtención de becas para los solicitantes cuyos progenitores separados o divorciados compartan la custodia de sus hijos/as. En su caso, indica que no puede asumir el coste de los estudios de su hija, pero se le deniega la beca porque el otro progenitor sí tiene solvencia económica. Q24/278.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Educación le ha requerido la devolución parcial de una beca previamente concedida sin haberle informado del motivo. Manifiesta que la orden de devolución se le comunicó al correo electrónico, no habiéndolo recibido y habiendo ello derivado en que se incrementa en un 10% el importe a devolver. No lo considera la vía adecuada para una notificación de tal importancia. Q24/927.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes le ha requerido, mediante providencia de apremio, el reintegro de una beca de estudios concedida para cursar Grado Medio. Critica que no ha recibido ninguna notificación anteriormente y desconoce la razón de dicho requerimiento. Q24/1071.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

D) Convivencia y acoso escolar:

- Una ciudadana interpone una queja porque, en el procedimiento tramitado frente a su hijo en el centro escolar por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, se ha incurrido en distintos defectos formales y materiales que acarrear su falta de validez, entre otros, apertura extemporánea, indefensión o irregularidades en la toma de datos. Solicita una actuación de oficio al considerar que se ha incurrido en una prevaricación administrativa, y otra actuación de oficio en defensa de los menores ante unas supuestas agresiones por parte de un profesor y la inacción del resto de profesorado implicado. Q24/33.

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

- Una ciudadana formula una queja por la situación de acoso escolar que sufre su hijo en el instituto. Denuncia que no consta en su expediente nada al respecto, pese a haber mantenido durante años numerosas conversaciones e intercambiado correos electrónicos con el centro. Indica que la dirección nunca se involucra y que la mediadora que interviene actualmente no informa de nada a la familia. Q24/192.

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



Recomendar al Departamento de Educación que se actúe con celeridad en los posibles casos de acoso escolar, investigando las situaciones que se denuncien, y adoptando las medidas precisas para proteger a los alumnos que lo sufren.

Recomendar al Departamento de Educación que realice un seguimiento de la situación del alumno al que se refiere la queja tanto en el presente curso como en el siguiente, que comenzará Educación Secundaria, protegiéndole de posibles situaciones de acoso escolar y facilitando información a la autora de la queja sobre el proceso socioeducativo de su hijo.

- Una ciudadana formula una queja porque se ha incumplido en un instituto el protocolo de acoso escolar que fue finalmente activado tras sufrirlo su hijo durante más de dos años. Denuncia que, si bien la aplicación del mismo impide que agresor y agredido tengan contacto alguno, los menores acabaron jugando al fútbol juntos sin ninguna supervisión, encuentro que acabó con su hijo con el brazo roto tras recibir una patada y caer al suelo. Q24/637.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por unos hechos acaecidos con un profesor del instituto donde estudia, que han derivado en su expulsión durante dos semanas. Denuncia que el docente no actuó correctamente, además de haber sufrido comentarios de índole racista por su parte a lo largo del curso. Expone que se está viendo gravemente perjudicado académicamente. Q24/651.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la situación de su hijo en el centro escolar a causa especialmente del trato con otra alumna y del comportamiento de la madre de esta. Refiere que le provoca un continuo estado de tensión que se ha agravado desde la apertura de un expediente por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Sostiene que la respuesta del centro no está siendo la adecuada. Q24/695.
 - Queja investigada en tramitación.



- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja porque no han atendido su solicitud de acceso al expediente de investigación incoado a su hija mientras cursaba 3º de ESO, sobre unos hechos ocurridos el curso pasado relacionados con un posible caso de acoso escolar sobre otro alumno del centro. Q24/734.

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

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

- Una ciudadana y un ciudadano interponen una queja por la falta de respuesta efectiva por parte de la dirección de un colegio frente a los problemas de convivencia que viene sufriendo su hija por parte de otro alumno del mismo curso de educación infantil, especialmente frente a la última agresión sufrida por esta. Critican que se posiciona a favor del niño que causa el daño, justificando lo ocurrido y restándole importancia. Demandan una vigilancia especial para este alumno con el fin de que no se repitan las agresiones. Q24/941.

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

Sugerir al Departamento de Educación que continúe vigilando el cumplimiento de las medidas expuestas por el centro escolar al que se alude en la queja para fomentar el buen trato en la etapa de Educación Infantil, así como el trabajo que está realizando, con el fin de garantizar una adecuada convivencia.

- Una ciudadana presenta una queja por la actuación del Departamento de Educación y del centro escolar ante un posible delito contra la libertad sexual por parte de un profesor. Solicita la existencia de un protocolo de actuación, la supervisión del proceso por un organismo externo a Educación, la investigación del caso concreto y la inclusión de la perspectiva de género en el diseño e implementación de cualquier medida relacionada con la violencia sobre la infancia y la adolescencia. Q24/1063.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, a pesar de decidir zanjar el asunto tras un enfrentamiento verbal entre su hijo y otro menor en el colegio, el Servicio Social de Base de Aranguren le citó para una entrevista sin especificar el motivo, en la que le pidieron información privada sin justificación y en la que se quedaron a



solas con su hijo. Se siente desprotegida por el colegio, que no gestionó correctamente la denuncia recibida ni le explicó el procedimiento. Q24/1155.

- Queja investigada en tramitación.

E) Educación secundaria, bachiller y formación profesional:

- Una ciudadana presenta una queja porque el certificado emitido por el Departamento de Educación de un curso realizado no incluye determinados datos como las horas cursadas o el contenido, lo cual le ha impedido la convalidación de un módulo de Formación Profesional. Q24/157.
 - 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 quienes, como su hijo, han cursado bachiller general, no tienen ninguna preferencia en el acceso al Grado Superior como sí la tienen quienes han estudiado bachiller científico o humanístico. Q24/490.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la continuación de sus estudios en Grado Superior de Formación Profesional, debido a la falta de resolución de una solicitud de homologación de un título extranjero presentada ante la Generalitat de Catalunya y a la falta de vigencia del resguardo de la solicitud entregado. Q24/661.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Remitida a la Sindica de Greuges de Catalunya.
- Una ciudadana presenta una queja por el deseo de que su hija se reincorpore al sistema educativo el próximo curso escolar, tras haberlo tenido que abandonar debido a problemas de salud. Sin embargo, expone las dificultades para ser admitida por las tardes en un grado medio y en la educación secundaria para personas adultas (ESPA). Q24/712.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque no ha sido admitida en el Grado Superior en Radioterapia y Dosimetría. Critica que no fue debidamente informada sobre la convalidación de módulos profesionales comunes a otro grado, ni del carácter reducido del grupo. Denuncia que el enlace de acceso a la información y normativa se encuentra inoperativo y hace referencia a la falta de transparencia en el proceso. Q24/756.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque considera que genera resultados injustos la reserva de plazas establecida para el sexo infrarrepresentado en el proceso de admisión del alumnado de Grado Superior, debido a que personas con una nota media muy inferior a otras acceden a los estudios únicamente por su sexo. Q24/760.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo de 17 años en los ciclos de formación profesional solicitados, dejándole fuera del sistema educativo. Le preocupa el futuro académico de su hijo y considera injusto que no se facilite a la juventud la formación necesaria que les permita acceder al ámbito laboral. Q24/823.
 - 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 le ha inadmitido en el Grado Superior al que desea acceder, como consecuencia de la existencia de errores en su baremación y en las de otras personas. Q24/836.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no establece una reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso al Grado Superior de Formación Profesional. Expone que sufrió violencia de género mientras cursaba los estudios de grado medio, hecho que afectó en sus



calificaciones de forma directa y el motivo por el que le está resultando imposible acceder al grado superior. Solicita que se contemple esta circunstancia de igual forma que se prevén otros tipos de reserva (para personas con discapacidad, deportistas de alto rendimiento, alumnado con necesidades educativas especiales...). Q24/970.

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

Sugerir al Departamento de Educación que estudie la posibilidad de establecer una reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso a los estudios de Formación Profesional.

- Un ciudadano presenta una queja por la decisión adoptada por el centro educativo de que su hijo no pueda cambiar la matrícula de 1º ESO del modelo castellano al modelo bilingüe. Refiere que, habiendo solicitado el cambio y mostrado su preocupación por la discriminación en el proceso, el centro insiste en que no es posible, citando la normativa. Argumenta que el centro antepone sus intereses organizativos a los derechos y oportunidades del alumno. Q24/1120.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque, a quienes han repetido primero de formación profesional, se les está obligando a cursar de nuevo la asignatura de inglés, al parecer, por ser el código de la asignatura distinto. Refiere que aprobó dicha materia el curso pasado con media de 10, siendo, además, el nivel de este año más básico. Q24/1233.

- Queja investigada en tramitación.

F) Enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana formula una queja por la demora en resolver su solicitud de homologación de un título extranjero presentada en 2022, lo cual le ha impedido comenzar a desarrollar su actividad laboral. Se le ha indicado que todavía no tiene asignado número de expediente, por lo que teme que haya podido afectar a la tramitación la concesión de la documentación española. Q24/50.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana formula una queja porque no ha superado el Proyecto de Fin de Grado, debido a que no pudo exponerlo de forma presencial en Madrid como



consecuencia de un temporal de nieve. Manifiesta que dio aviso a su tutor, quien le indicó que consultaría la manera de proceder, pero, sin más noticia, al día siguiente se le comunicó el suspenso. Q24/92.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, en el programa de donación de cerebro y cuerpo con fines educativos y de investigación, únicamente trabaja con uno de los tanatorios existentes en Pamplona/Iruña. Denuncia que, debido a su mal funcionamiento, no pudieron cumplir el deseo de su madre de donar su cuerpo a la ciencia. Q24/100.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver la solicitud de homologación de un título extranjero que presentó en 2022, de la cual, además, no puede consultar el estado de tramitación, porque realizó la solicitud estando en posesión del NIE y ha obtenido posteriormente la nacionalidad española y el DNI. Q24/180.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver la solicitud de homologación de su título extranjero de educación superior. Además, indica que ha solicitado la modificación de la solicitud, al estar ahora en posesión del NIE, petición que tampoco ha sido atendida. Q24/182.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja en la que solicita que la Universidad Pública de Navarra modifique el calendario de las pruebas de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad, a fin de que los y las estudiantes de bachillerato de la rama de ciencias sociales que deseen estudiar la carrera de Psicología, no se vean implícitamente abocados a afrontar cuatro exámenes en un solo día, con el consiguiente impacto que ello puede tener en su rendimiento. Hace referencia al caso de su hija, con Déficit de Atención, quien tendrá veinte minutos más por examen, lo cual significa que en un solo día tendrá 4 exámenes, con una duración total de casi 8 horas. Q24/351.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver su solicitud de homologación de título extranjero realizada hace más de dos años. Q24/601.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades se demora en resolver la solicitud de homologación de un título extranjero que presentó en 2022. Manifiesta que esta tardanza de dos años está afectando significativamente sus posibilidades profesionales y académicas, impidiéndole ejercer su profesión. Q24/665.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de acceder al Grado de Ingeniería Informática de la Universidad Pública de Navarra (UPNA) por haber realizado la selectividad en 1988. Indica que la nota obtenida entonces, al ser valorada sobre 10 puntos, resulta insuficiente para alcanzar las notas de corte exigidas actualmente (que se valoran sobre 14 puntos). Indica que también se le excluye de poder acceder a través de la prueba de acceso para mayores de 25, 40 y 45 años. Q24/692.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes le ha denegado a su hija la beca al estudio solicitada para sufragar los gastos de transporte y residencia en la Universidad del País Vasco. Indica que el año pasado sí le fue concedida la citada beca, por lo que no comprende cómo este año, teniendo las mismas condiciones económicas, ha sido denegada. Q24/709.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja por la calificación de 0 puntos recibida en una asignatura de la Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad (EvAU) de 2024, al haberle sonado la alarma del móvil cuando entregaba el



examen. Defiende que el incidente no fue intencionado y que había puesto el dispositivo en “modo avión”, pero aun así sonó, Solicita la revisión de la calificación emitida, pues le perjudica en el acceso al grado universitario deseado. Q24/832.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no aplica en la matrícula de su hija el descuento por ser familia monoparental, al no haber tenido el título en la fecha de haber efectuado la matrícula. Defiende que la situación familiar cambió posteriormente, pero antes de la finalización del plazo para hacer la misma, motivo por el que considera que, de forma retroactiva, se debe aplicar la bonificación referida. Q24/1024.

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

Sugerir al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital que, con vistas al próximo curso, la normativa de los precios públicos de la Universidad Pública de Navarra, en relación con la bonificación prevista para familias monoparentales, u otras afines, extienda la posibilidad de acreditar la condición determinante más allá del momento de la solicitud de matrícula, al menos hasta la fecha de inicio del curso escolar, para favorecer en mayor grado el apoyo a dichas familias.

- Una ciudadana formula una queja por la demora en ser resuelta su solicitud de homologación del título de educación superior obtenido en Ecuador. Habiendo transcurrido dos años desde que realizó la solicitud, solicita que se le proporcione información precisa sobre su expediente y el plazo estimado de resolución. Q24/1184.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

G) Escuelas oficiales de idiomas y estudios de música:

- Un ciudadano formula una queja por la falta de transparencia en la Convocatoria de los exámenes para obtener el título de Aptitud de Conocimiento de Euskera EGA 2024. Critica, entre otras cuestiones, que no se especificaban los criterios de corrección, los fallos obtenidos o el número e identidad de las personas correctoras. Denuncia también que únicamente se habilitaba un día concreto y de



forma presencial para efectuar la oportuna revisión del examen. Añade que ha presentado varios escritos que no han sido contestados. Q24/527.

- 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 Ayuntamiento de Aranguren le ha denegado la presencia de un educador privado de apoyo para su hijo en la escuela de música a la que acude, a pesar de tener diagnosticado TEA y reconocida discapacidad. Considera necesario adoptar tal medida con el fin de poder desarrollar su máximo potencial. Q24/688.
 - 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.
- El claustro de profesores y profesoras de un conservatorio de música presenta una queja por la rigidez y la arbitrariedad en la aplicación de la normativa de enseñanzas artísticas superiores por parte del servicio de inspección del Departamento de Educación. Indican que se les está impidiendo la actividad artística al quitarles la flexibilidad de horarios y jornadas que creen imprescindible en un conservatorio que imparte enseñanzas de grado equiparables a los estudios universitarios. Q24/733.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la educación musical de ciclo elemental en Navarra no está reconocida como una educación reglada, como sí lo está en otras Comunidades Autónomas, lo cual conlleva que cada escuela de música imparta este tipo de enseñanza de forma asimétrica. Cuestiona los principios de eficacia y eficiencia en la aplicación de fondos públicos destinados a la creación y mantenimiento de las escuelas de música públicas. Q24/738.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



Sugerir al Departamento de Educación que valore la posibilidad de desarrollar el artículo 48.1 de la Ley Orgánica de Educación, referente a las características y organización de las enseñanzas elementales de música; y, en su caso, que se valore impulsar su implantación a fin de posibilitar que estudiantes de música en Navarra puedan acceder a esa formación elemental reglada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no le devuelve, en cumplimiento de una sentencia judicial a su favor, las cantidades indebidas y excesivas que le giró en los cursos 2022/2023 y 2023/2024 por el servicio de la escuela municipal de música, cuando no le fue aplicada la cuota correspondiente a familias numerosas o en las que concurra situación de discapacidad. Q24/739.

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

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que, si no lo ha hecho ya, con celeridad, devuelva al autor de la queja las cantidades excesivas aplicadas por el servicio de la escuela municipal de música (cuota ordinaria), de forma que las cantidades que finalmente abone en los cursos 2022/2023 y 2023/2024 sean las correspondientes a la cuota aplicada a familias numerosas o en las que concurra situación de discapacidad (cuota reducida).

H) Evaluación de alumnos:

- Un ciudadano formula una queja porque tiene restringido el acceso a la plataforma Educa de su hijo de 16 años, por petición expresa de este último. Considera que, pese a haberse valorado el grado de madurez del alumno y haber determinado la validez de la decisión, su hijo es menor de edad y ostenta su guarda y custodia compartida, por lo que tiene derecho a acceder a la plataforma y conocer su información académica (reuniones con docentes, calificaciones...). Q24/53.

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

Recomendar al Departamento de Educación que, a fin de posibilitar el correcto ejercicio de las cargas inherentes a la patria potestad de la que es titular, reestablezca el acceso del promotor de la queja a la plataforma Educa correspondiente a su hijo menor no emancipado.



- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se niega a facilitarle la información educativa solicitada sobre su hijo, salvo que se reciba un requerimiento judicial. Defiende que, si bien la madre tiene atribuido el ejercicio de la patria potestad, él no ha sido privado de la titularidad de dicha patria potestad, por lo que sí tiene derecho a conocer la información relativa a la educación de su hijo. Q24/312.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque no se le ha otorgado a su hija la calificación de matrícula de honor en Bachillerato, por haber cursado segundo curso en dos años académicos. Defiende que, debido a sus graves problemas de salud, que requirieron ingreso hospitalario, se decidió, de forma compartida con el centro, que hiciera el curso en dos años. Considera la normativa de aplicación discriminatoria. Añade que ha presentado varias instancias en relación al asunto que no han sido contestadas. Q24/558.

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

Recordar al Departamento de Educación el deber de resolver en tiempo y forma los escritos presentados por los ciudadanos.

Sugerir al Departamento de Educación que modifique la Orden Foral 45/2023, de 10 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación, promoción y titulación del alumnado que cursa las enseñanzas de Bachillerato en la Comunidad Foral de Navarra, a fin de que, para que sea otorgada la calificación de matrícula de honor, en los casos de enfermedad grave debidamente acreditados, se exceptione el requisito de haber cursado segundo de Bachillerato en un único año académico.

- Una ciudadana formula una queja porque su hija, con un diagnóstico reciente de TDAH, no promocionará de curso debido a que tiene cuatro asignaturas no superadas. Indica que, desde que inició el tratamiento, ha evolucionado de forma muy positiva en los estudios, pese a que no se le han prestado desde el centro las medidas de refuerzo y apoyo que necesita. Desea cambiarle de centro escolar pero no existen plazas vacantes en el curso en el que se encuentra actualmente.



Considera gravemente perjudicial para la continuidad de los estudios de su hija la no promoción de curso. Q24/750.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la decisión adoptada por el centro educativo de que su hijo no promocione de curso a Bachiller. Considera que no se han tenido en cuenta sus intereses, aptitudes, expectativas y necesidades, y que el profesorado no era imparcial al tomar la decisión. Q24/785.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha intervenido correctamente ante las irregularidades que denunció como profesora en un centro educativo, relacionadas con la calificación de varias alumnas. Manifiesta, además, que ha observado demoras en el procedimiento incoado tras la denuncia, falta de intervención inicial, cambio de inspector/a y demoras en obtener respuestas. Q24/1236.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

I) Gratuidad:

- Un ciudadano formula una queja por el cobro de cuotas escolares en un centro educativo público, resultando difícil conocer el destino final de estas aportaciones debido a las explicaciones difusas y contradictorias. Considera que de ello se desprende una infradotación por parte del Departamento de Educación a este centro y posiblemente a toda la educación pública, de forma que las familias se ven pagando por una educación básica que la ley considera obligatoria y gratuita. Q24/443.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, ante la existencia de una posible deficiente información al respecto, adopte las medidas necesarias para que los padres del alumnado del CPEIP Elorri HLHIP sean conocedores de que el pago de la cuota objeto de la queja tiene un carácter voluntario.



J) Jornada escolar:

- Un ciudadano formula una queja porque el procedimiento de elección de la modalidad de jornada escolar de un colegio público no ha sido imparcial. Critica que se han promovido actuaciones por parte del equipo directivo, claustro y APYMA a favor de la jornada continua de forma permanente (difusión de mensajes, manifestaciones...), no habiendo ni un sólo comunicado respecto a la jornada partida. Considera que, por este motivo, el resultado de la votación no puede ser vinculante. Q24/165.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Grupos de familias de tres centros escolares interponen tres quejas porque la Orden Foral 106/2023, de 9 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se regulan los tipos de jornada escolar en los centros educativos que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria y de educación especial en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, establece unos requisitos muy gravosos y desproporcionados para que prospere la jornada continua, a pesar de poder ser la opción preferida por la mayoría de las familias. Consideran que las familias se ven injustamente privadas de poder acceder a esa modalidad de jornada. Q24/306, Q24/307 y Q24/316.
 - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir la modificación de la Orden Foral 106/2023, de 9 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se regulan los tipos de jornada escolar en los centros educativos que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria y de educación especial en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, en lo que respecta a la consulta a las familias y representantes legales, de tal modo que: a) todas las alternativas de jornada escolar, incluida la vigente, puedan ser objeto de debate y votación, a fin de propiciar la máxima participación y de recoger en mayor grado el sentir de aquellas; b) el resultado de dicha votación no determine la finalización del procedimiento, eliminándose, por ende, la exigencia de una mayoría de votos favorables de 3/5 partes del censo de votantes para la continuidad de aquel.



- Un consejo escolar, una asociación de padres y madres, y grupos de familias de dos centros escolares interponen cuatro quejas porque, habiendo sido elegida la jornada escolar continua a través del procedimiento establecido para ello, se ha implando la jornada partida, por estar condicionada su aprobación a que la propuesta de cambio sea aprobada por los Consejos Escolares de todos los centros que comparten transporte, y haber sido distintos los resultados obtenidos en los otros centros educativos implicados. Q24/335, Q24/369, Q24/375 y Q24/392.

- Q24/335 y Q24/392: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que autorice la jornada continua votada en el CEIP Mendialdea I, 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.

- Q24/375: Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que autorice la jornada continua votada en el CEIP San Miguel de Orkoien, 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.

- Q24/369: Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).

- Una ciudadana formula una queja porque la Orden Foral 106/2023, de 9 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se regulan los tipos de jornada escolar en los centros educativos que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria y de educación especial en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, establece unos requisitos muy gravosos y desproporcionados para que prospere la jornada continua, a pesar de poder ser la opción preferida por la mayoría de las familias. Considera que las familias se ven injustamente privadas de poder acceder a esa modalidad de jornada. Q24/551.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada por la Administración.



- Una ciudadana presenta una queja porque está disconforme con la votación realizada en el centro escolar que ha dado como resultado el mantenimiento de la jornada continua durante cuatro años. Considera que no procedía el someter el cambio de jornada a votación de las familias, pues la mayoría del Consejo Escolar había dictaminado la vuelta a la jornada partida. Propone una ponderación del voto en función del curso, asignando una ponderación mayor al voto del alumnado de cursos más bajos, respecto al del alumnado de cursos más altos, al verse el primero más afectado por el resultado de la votación. Además, denuncia la falta de imparcialidad durante el procedimiento por parte del centro educativo y del profesorado, al promover la jornada continua. Q24/653.
 - No se aprecia vulneración de derechos.

K) Instalaciones escolares:

- Una ciudadana interpone una queja por el estado ruinoso en que se encuentra el edificio que alberga la escuela infantil de Corella, que supone un riesgo para las familias, niños y niñas. Q24/152.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una plataforma presenta una queja por la inexistencia de un colegio público en Ayegui/Aiegi y, especialmente, por el procedimiento seguido hasta la denegación del proyecto. Critica, por ejemplo, la falta de convocatoria de la plataforma a la reunión que mantuvieron el ayuntamiento y el Departamento de Educación, la falta de respuesta a sus demandas y la ausencia de información sobre un tema como el que ocupa, de máximo interés para la localidad. Q24/181.
 - Asunto ya tratado (y con [Resolución emitida](#)) – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por las condiciones de insalubridad en que se encontraban las instalaciones de varios colegios de Zizur Mayor/Zizur Nagusia tras la celebración de un evento y por la falta de limpieza antes del comienzo del horario lectivo. Denuncia que el alumnado ha tenido que acceder a los centros cuando en los patios aún se acumulaban botellas, cristales, orina y heces. Añade que ha presentado varias instancias en el Departamento de Educación y en el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, pero no ha recibido contestación alguna. Q24/323.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el suelo de las instalaciones exteriores de un colegio público tiene efecto reflectante con el sol, de manera que los alumnos y alumnas tienen que forzar la vista durante largos periodos de tiempo, produciéndoles vista cansada, ojos enrojecidos e incluso mareos. Añade que se ha propuesto la instalación de una cubierta o pintar el suelo de otro color, pero que se les ha indicado que no hay partida presupuestaria para ello y no se adopta ninguna alternativa. Q24/386.

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

Sugerir al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que verifiquen si el suelo del patio del CPEIP Paderborn-Lezkairu produce efectos reflectantes y, en su caso, adopten medidas para corregir dicha situación.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas por la negativa del Departamento de Educación a cubrir parte del patio del IES Basoko de Pamplona/Iruña. Exponen que se trata de una petición que se ha venido reiterando durante años, ya que el alumnado se ve perjudicado en días de lluvia, durante el desarrollo de asignaturas en el exterior o en las actividades extraescolares. Q24/1287 y Q24/1321

- Quejas investigadas – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja por el estado de un aula de un colegio público de Pamplona/Iruña. Considera que no reúne las condiciones mínimas para poder impartir formación en ella, por cuanto el tamaño es reducido y las ventanas (tragaluz) no son accesibles. Expone que es una antigua aula de informática reconvertida para impartir clase. Q24/1301.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque, pese a haberlo solicitado en numerosas ocasiones, no se procede a cubrir el patio del colegio Huertas Mayores de Tudela. Manifiesta que esta infraestructura es esencial para proteger a los menores de las inclemencias meteorológicas y reducir las altas temperaturas en el edificio. Añade que, aunque el proyecto ya ha sido redactado, no se ha asignado financiación en



los presupuestos de 2025, y solicita una acción coordinada de las Administraciones Públicas competentes para resolver el problema. Q24/1354.

- Queja investigada en tramitación.

L) Nuevas tecnologías:

- Uno ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la imposición de dos centros escolares de adquirir un concreto equipo informático. Critica que no se da a las familias la posibilidad de elegir otras opciones que puedan ajustarse mejor a sus necesidades y capacidad económica. Q24/944.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el centro educativo les requiere el abono de la reparación del dispositivo informático utilizado por su hijo durante cinco años. No se niegan a realizar el pago, pero consideran que el uso del dispositivo ha sido correcto y creen necesario que se siga el procedimiento adecuado para determinar si existió o no un mal uso por parte de su hijo. Q24/982.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

M) Planificación educativa:

- Varias familias del segundo curso de educación infantil de un colegio público formulan una queja por las carencias educativas observadas en el grupo. Denuncian la excesiva rotación del profesorado, lo cual tiene incidencia sobre el alumnado, la falta de recursos, la mala gestión de los mismos y el escaso aprendizaje de inglés. También aluden a la ausencia de personal de apoyo en el aula. Indican que, a pesar de haber presentado propuestas de mejora a la dirección del colegio, no han obtenido respuesta ni apoyo. Q24/225.
 - 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.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja por la necesidad de reducir las ratios de alumnos y alumnas por aula. Hacen referencia a aspectos como que la garantía de la calidad educativa o la igualdad de oportunidades se ven



negativamente afectados por unas ratios excesivas. Consideran, por ende, preciso, que se introduzcan mejoras y se inviertan recursos suficientes para procurar un servicio educativo adecuado para los niños y niñas. Q24/525.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias familias presentan una queja porque el Departamento de Educación ha adoptado la decisión de suprimir el próximo curso una de las dos líneas de Bachillerato de Ciencias y Tecnología y Humanidades y Ciencias Sociales de un instituto, lo cual provoca la existencia de una única aula masificada, la reducción de la oferta de asignaturas optativas, con lo que ello conlleva de cara a la ponderación en la EvAU, así como la inadmisión de multitud de solicitudes de matrícula. Refieren que se han puesto en contacto con el Departamento para que reconsidere su decisión, pero no han recibido respuesta. Q24/537.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- La dirección de un centro escolar formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el concierto de una cuarta línea en 1º de Bachiller. Indica que, dado que el criterio trasladado al centro es que la cuarta línea, que es transitoria, depende de que se superen las 100 solicitudes, correspondería su concesión para el curso 2024/2025, al contar con más solicitudes ordinarias de alumnado propio y de centros adscritos. Q24/851.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que acceda a concertar una cuarta aula en el centro y curso de bachiller al que se alude en la queja, al superarse la ratio máxima establecida y no apreciarse suficientemente justificada la denegación del órgano administrativo.
- La dirección de un centro escolar interpone una queja porque el Departamento de Educación ha denegado el desdoble del aula de 2º de educación primaria para el curso 2024/2025. Defiende que les corresponde, pues se supera la ratio de 25 alumnos/as legalmente establecida con el alumnado propio, habiendo de añadir otras solicitudes de matriculación externas. Solicitan, en su defecto, la dotación de un número de horas lectivas significativo para poder atender las necesidades educativas. Critican la falta de interlocución del departamento y la ausencia de respuestas al recurso y peticiones registradas. Q24/869.



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

Recomendar al Departamento de Educación que acceda a la petición del centro que ha presentado la queja, de desdoble de un aula en segundo de educación primaria.

Recordar al Departamento de Educación el deber legal de resolver en plazo las solicitudes y recursos que le presenten.

- Una Apyma presenta una queja porque el Departamento de Educación no atiende la solicitud de desdoblamiento del aula de segundo curso de educación primaria de un colegio público. Considera que, con una única profesora para tanto alumnado, no se puede garantizar la misma calidad educativa que tiene el resto. Critica no haber recibido siquiera respuesta a la petición realizada. Q24/1158.

- 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 se procede al cierre del expediente correspondiente a su solicitud de homologación de título de Bachillerato en Cataluña. Refiere que está interesado en solicitar la homologación de dicho título en Navarra y para ello necesita el cierre del de Cataluña. Q24/1380.

- Queja remitida a la Sindica de Greuges de Cataluña.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en el primer ciclo de educación infantil. Critica que se asigna mayor puntuación a familias que generan menores ingresos, en las que normalmente trabaja un único progenitor, mientras que las familias en las que ambos progenitores trabajan quedan fuera, siendo las que realmente tienen la necesidad de dejar al cuidado sus hijos/as. Por ello, considera que la situación laboral de los progenitores debe encontrarse entre los criterios prioritarios. Q24/270.

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



- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en las escuelas infantiles. Indica que solo puntuaba la existencia de un hijo/a matriculado/a en el centro, mientras que el año anterior puntuaba la solicitud de plaza para dos o más hermanos, lo cual le resultaría más beneficioso al tener dos hijos que se llevan 14 meses, pudiendo ser, con el baremo actual, admitidos en distintas escuelas. Refiere que tampoco se tiene en cuenta la existencia de un progenitor en desempleo. Q24/406.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Noáin/Noain no le contesta a varios escritos en los que solicita la devolución de una fianza que ha abonado para asegurar una plaza en la escuela infantil municipal. Q24/480.

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

Recordar al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, en el procedimiento de admisión en centros de primer ciclo de educación infantil, no le reconoce la prioridad establecida para casos de parto múltiple, al encontrarse ella en un caso de adopción múltiple. No está de acuerdo con que se preste un tratamiento diferenciado basado única y exclusivamente en la naturaleza de la filiación, pues el espíritu de la norma es proteger a las familias que reciben dos o más hijos al mismo tiempo. Q24/552.

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

Recomendar al Departamento de Educación que se reconozca a la interesada la prioridad reconocida en el artículo 84.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el artículo 11.1.j) de la Orden Foral 16/2024, de 1 de marzo, del Consejero de Educación, por la que se regula el proceso de admisión de niños y niñas en centro de primer ciclo de Educación Infantil de la Comunidad Foral de Navarra sostenidos con fondos públicos.

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en las escuelas infantiles. Refiere que no se tiene en



cuenta la existencia de un progenitor en desempleo, ni la renta per cápita. Considera discriminatorio para los hijos únicos y primerizos que se puntúe si se tiene hermanos en el centro, así como que se puntúe si algún progenitor trabaja en la escuela infantil, por cuanto la conciliación les resulta más sencilla. Q24/591.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con los criterios de admisión del alumnado en las escuelas infantiles. Critica que no se puntúa que ambos progenitores trabajen y sí la declaración de la renta, lo cual beneficia a las familias en las que uno o ambos progenitores están en desempleo. Además, se queja por la falta de pronunciamiento del Departamento de Educación respecto a la ampliación de una segunda unidad en la escuela infantil de la localidad de Uharte Arakil. Q24/610.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por los problemas que están encontrando las familias de Zizur Mayor/Zizur Nagusia para conseguir plaza para sus hijos/as en la escuela infantil del municipio y por la ausencia de ayudas económicas para paliar dicha situación. Q24/615.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia que, debiéndose dimensionar los servicios públicos municipales a las necesidades de la población de la localidad, adopte las medidas necesarias para que la Escuela Infantil municipal pueda atender la demanda existente de plazas en la misma.

- Un ciudadano formula una queja porque ha expirado el plazo de matriculación de sus hijas gemelas en la escuela infantil en la que habían sido admitidas, lo que ha supuesto la renuncia de las plazas. Denuncia la falta de información acerca de los plazos para formalizar la matrícula. Q24/646.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, mientras una de sus hijas ha sido admitida en una escuela infantil de Pamplona/Iruña, la segunda ha sido admitida



en otra. Considera que, pese a tener sus hijas diferentes edades, al haber solicitado su admisión en escuelas infantiles al mismo tiempo, deberían haber sido tratadas de forma análoga a lo que sucede en casos de partos múltiples o de existencia de hermanos o hermanas matriculados en un centro. Q24/666.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por los problemas que están encontrando las familias de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) para conseguir plaza para sus hijos/as en la escuela infantil del municipio. Indica que, pese a la puntuación otorgada como familia empadronada en el valle, no han sido admitidos en dicha escuela, pero sí lo han sido familias no empadronadas. Insta al ayuntamiento a realizar una restructuración de las aulas para dar prioridad y cavidad al máximo número de niños y niñas empadronados en el valle. Q24/678.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) que, debiéndose dimensionar los servicios públicos municipales a las necesidades de la población de la localidad, adopte las medidas necesarias para que la Escuela Infantil municipal pueda atender la demanda existente.

- Una ciudadana presenta una queja por los problemas que están encontrando las familias de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) para conseguir plaza para sus hijos/as en la escuela infantil del municipio. Indica que, pese a la puntuación otorgada como familia empadronada en el valle, no han sido admitidos en dicha escuela, pero sí lo han sido familias no empadronadas. Insta al ayuntamiento a realizar una restructuración de las aulas para dar prioridad y cavidad al máximo número de niños y niñas empadronados en el valle. Q24/808.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) que, debiéndose dimensionar los servicios públicos municipales a las necesidades de la población de la localidad, adopte las medidas necesarias para que la Escuela Infantil municipal pueda atender la demanda existente.



- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el grupo asignado a sus hijas gemelas en la escuela infantil para el curso 2024-2025. Refiere que no van a estar con sus compañeros/as del curso pasado, sino con alumnado más pequeño, lo cual se debe a una falta de recursos en la escuela y no, como se le ha indicado, a una agrupación realizada, entre otros criterios, por razón de edad. Q24/932.

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

- Una ciudadana formula una queja porque, pese a que su hijo no utiliza el servicio de comedor debido a una enfermedad metabólica grave, la escuela infantil municipal le cobra la cuota correspondiente. Expone que, aunque ha reclamado estos importes, solo le han ofrecido un descuento por la materia prima, manteniéndose el cobro mensual del resto. Solicita la devolución íntegra de la cuota ya que considera que no se le debe cobrar por un servicio del que su hijo no hace uso. Q24/1351.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – No aceptada.

O) Servicios de transporte y comedor escolar:

- Una ciudadana formula una queja porque, tras haberse cambiado de domicilio familiar para procurar unas mejores condiciones a su hija de seis años, afectada por una parálisis cerebral, que tiene reconocida una discapacidad del 79% y que se desplaza en silla ruedas, el Departamento de Educación ya no le presta el servicio de transporte asistido al colegio, de tal modo que a partir de entonces es la familia la que debe hacerse cargo. Hace referencia a las dificultades para realizar los traslados, pues tiene que cuidar a una bebé de 5 meses y a su padre de 81 años con Alzheimer. Q24/34.

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

Recomendar al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopten medidas para garantizar el transporte asistido al centro escolar que precisa la niña a la que se refiere la queja, de seis años de edad y afectada por una parálisis cerebral y una discapacidad de más del 75%.



- Una ciudadana interpone una queja porque no está de acuerdo con la ruta que el transporte escolar de sus hijas efectúa, ya que considera que, al tratarse de una ruta circular, lo lógico sería que, para lograr que los alumnos estuvieran un mismo número de horas en el autobús, el transporte, que comienza en su localidad de residencia en la ruta de ida al colegio, también debería ser la primera en la de salida del mismo. Critica que su hija de tres años es la más pequeña de la ruta y la que más tiempo pasa en ella (casi dos horas). Q24/49.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no pone a disposición de su hijo transporte escolar hasta su domicilio dos días a la semana, que son aquellos en los que finaliza más tarde las clases. Indica que se le ha ofertado la posibilidad de hacer uso de otro servicio, siempre y cuando sea su hijo quien acuda hasta el lugar de salida del autobús, pero ello le resulta imposible ya que el horario de finalización de ambos institutos es el mismo y no llegaría a cogerlo. Q24/144.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, como medida de acción positiva, y dado el deber de los poderes públicos de dispensar un tratamiento especial a las zonas rurales, adopte las medidas necesarias para garantizar que el hijo de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar desde el centro que le corresponde hasta su localidad todos los días de la semana.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le presta a su hijo, alumno con necesidades educativas especiales y que acude a un centro público de educación especial, el servicio de transporte escolar, pese tener derecho al mismo. Indica que es ella quien lleva a su hijo al centro, con los perjuicios económicos que ello le supone, dificultándole la posibilidad de conciliar su vida laboral y familiar. Plantea una serie de alternativas de transporte para ser tenidas en consideración, pero no son atendidas. Q24/197.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, a efectos de la concesión de las ayudas, se atiende solo a los ingresos y no a los gastos de la unidad familiar.



Expone que es madre soltera, víctima de violencia de género y que percibe una pensión por incapacidad laboral de gran invalidez. Refiere que, debido a que es beneficiaria de esta pensión, varias ayudas solicitadas le han sido denegadas por superar el límite máximo de ingresos establecido. Considera que, al no tener en cuenta los gastos en que incurre, tampoco se está atendiendo a su capacidad económica real. Q24/656.

- No se aprecia vulneración de derechos – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.
- La asociación de padres y madres de un centro escolar público presenta una queja por la elevada cuota de comedor que tienen que asumir las familias del alumnado no transportado. Solicitan un precio más equitativo acorde a las situaciones de todas las familias. Consideran que la normativa que actualmente regula el sistema de financiación y funcionamiento de este servicio da lugar a situaciones discriminatorias. Q24/843.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no reconoce el servicio de transporte escolar a su hijo de dieciséis años con síndrome de Down que se encuentra escolarizado en un centro concertado situado a varios kilómetros de su domicilio, cursando estudios en una unidad de currículo especial (UCE), ya que ni se encuentra escolarizado en un centro público, ni ha sido derivado a un centro concertado para su atención adecuada. Solicita optar al servicio de transporte porque su hijo debe coger dos líneas de transporte, lo cual hasta el día de hoy no es factible. Q24/873.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que, en el caso a que se refiere la queja, realice el informe de valoración que contempla la orden foral que regula la organización y funcionamiento del transporte escolar en la Comunidad Foral de Navarra, a efectos de determinar si la discapacidad del alumno impide el uso de transporte público urbano comarcal, y, en consecuencia, a reconocerle el derecho al transporte escolar.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha suprimido a su hija el servicio de transporte adaptado al centro de educación



especial al que acude, debido a que la compañera con quien compartía el servicio ha finalizado sus estudios. Considera insuficientes la ayuda individualizada y la beca estatal que podrían corresponderle, pues su hija necesitaría desplazarse en taxi privado dos veces al día con un monitor/a que la acompañe, y tampoco puede beneficiarse del transporte asistido del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, gestionado por Cruz Roja. Q24/931.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido el servicio de transporte escolar después de las clases en un colegio público. Manifiesta que el alumno transportado debe permanecer en el centro más de dos horas y media tras la jornada, hasta la finalización de las clases extraescolares, lo que considera poco pedagógico y un abuso hacia las familias de entornos rurales. Q24/945.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el transporte escolar de dos de sus hijos, de quienes ostenta la custodia compartida. Indica que, en los periodos en que residen con ella en una localidad distinta a la del colegio, no se les reconoce el transporte por no estar allí empadronados. Expone que se encuentran en situación de desamparo porque un menor no puede estar empadronado en dos lugares y que, pese a recibir una pequeña ayuda económica, necesitan soluciones de transporte. Q24/946.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas y una asociación de padres y madres interponen tres quejas porque el Departamento de Educación ha fijado un precio máximo de 7,5 euros diarios para los comedores escolares, pero algunas localidades como Betelu, con menos de 1500 habitantes, quedan excluidas. Critican que las familias de Betelu deben pagar 13,12 euros por niño/a al día, lo que genera una situación injusta que dificulta la conciliación familiar y desfavorece a los entornos rurales. Q24/1030, Q24/1048 y Q24/1060.
 - Quejas solucionadas durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja por la mala calidad de los menús escolares de varios colegios de Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Hace referencia a raciones escasas, comida en mal estado, carne cruda, pescado con muchas espinas... Refiere que, a pesar de las quejas de las familias al Departamento de Educación, la situación no ha mejorado. Q24/1116.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera falsas unas afirmaciones realizadas por el Consejero de Educación en un pleno del Parlamento de Navarra respecto a la calidad del servicio de comedor escolar en los colegios de Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Solicita que esta institución traslade la queja a dicho Consejero y le solicite una rectificación pública. Q24/1126.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha denegado a su hija el servicio de transporte escolar, a pesar de que está matriculada en un programa bilingüe no disponible en su localidad. Refiere que, según se le ha indicado, el programa que cursa su hija no es un modelo lingüístico, si no un programa lingüístico y, por lo tanto, no puede optar al servicio de transporte. Pregunta por qué otros estudiantes en situaciones similares sí tienen acceso al autobús y solicita considerar los programas lingüísticos al asignar plazas vacantes. Q24/1169.

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

Sugerir al Departamento de Educación que contemple en el orden de prelación en el derecho al uso de plaza vacante en el transporte escolar al alumnado que se escolariza en otro centro público al de su lugar de residencia, por no ofertarse en el mismo programas plurilingües.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar a un alumno desde su localidad de residencia hasta el instituto de Noáin. Manifiesta que, aunque inicialmente se le informó que sí tenía derecho, posteriormente se alegó falta de plazas. Añade que la familia no puede llevarlo a otra parada debido a sus trabajos y que la ayuda individualizada no supone una solución. Solicita que se modifique la ruta del transporte escolar para incluir una parada en la localidad. Q24/1216.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias familias de un colegio público presentan una queja porque consideran que, con la nueva normativa reguladora de los comedores escolares, varios problemas persisten. Refieren que la gestión de los denominados “comedores ordinarios” sigue recayendo en las familias, cuando, en su lugar, debido a la importancia del servicio, debería recaer en la administración. Añaden que la subida desorbitada de precios lo ha convertido en un servicio inaccesible, insostenible y discriminatorio, además de que no garantiza la conciliación laboral y familiar. Q24/1345.
- Queja investigada en tramitación.

P) Otras:

- Una ciudadana presenta una queja por el incumplimiento por parte de una Apyma de la normativa que la regula y por la inactividad del Departamento de Educación al respecto. Manifiesta que la actual junta directiva de la Apyma, además de ser nula de pleno derecho por no estar constituida acorde con los estatutos sociales y no estar inscrita en el Registro de Asociaciones de Navarra, no permite el acceso a las actas ni responde a su solicitud de impugnación. Q24/766.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.12. Elecciones.

En materia de elecciones se han presentado **2** quejas, por los siguientes motivos:

- Un grupo de vecinos y vecinas interpone una queja por el procedimiento de elección del alcalde de la localidad. Consideran que la constitución de una nueva corporación es nula, por cuanto procedía iniciar un expediente para el nombramiento de una Comisión Gestora. Q24/897.
- Queja investigada – Cerrada por tratarse de una cuestión de orden judicial.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial ha requerido al Ayuntamiento de Urzainqui/Urzainki la documentación pertinente y solicitar el nombramiento de una Comisión Gestora por el Gobierno de Navarra,



a pesar de que la constitución de la Corporación siguió el procedimiento legal. Q24/976.

- Queja investigada – Cerrada por tratarse de una cuestión de orden judicial.

3.2.13. Energía.

En el año 2024 se han presentado **9** quejas en materia de energía. Los hechos que expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación de la subvención para actuaciones de rehabilitación energética. Q24/69.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que resuelva lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja el 29 de enero de 2023.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado una subvención para actuaciones de rehabilitación energética, al registrar los certificados emitidos antes y después de la realización de los trabajos de rehabilitación diferentes superficies habitables del inmueble rehabilitado. Está disconforme ya que la normativa aplicable no prevé este supuesto de denegación. Añade que ha interpuesto un recurso de alzada que no ha sido resuelto. Q24/173.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, por los motivos esgrimidos, estime el recurso de alzada de la



interesada y estime su solicitud de una subvención para actuaciones de rehabilitación energética.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Unzué/Untzue le ha denegado la colocación de una instalación de energía fotovoltaica para autoconsumo en su domicilio, tras un informe de la Sección de Patrimonio Arquitectónico del Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, en el que se señala que dicha instalación no es compatible con la protección del referido inmueble. Considera irracional e ilógica la alternativa que el departamento le ha propuesto para su colocación. Cree que la autorización de una instalación fotovoltaica debe basarse, no tanto en su carácter estético, sino en razones medioambientales, como el cambio climático, y en razones sociodemográficas, como la despoblación de las zonas rurales. Q24/553.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial le ha denegado la ayuda al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovables, al no haber aportado toda la documentación exigida. Defiende que no recibió el requerimiento mediante el cual se le solicitaba la documentación, por lo que no pudo subsanar el error. Q24/632.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado su solicitud de ayuda para actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas. Considera que ha sufrido indefensión dado que la resolución fue publicada directamente en el BOE, sin recibir requerimiento alguno para subsanar la solicitud. Q24/830.
 - 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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso



frente a la resolución denegatoria de la subvención para actuaciones de mejora de la eficiencia energética en viviendas, solicitada tras el cambio de ventanas realizado en su domicilio. Q24/1000.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se instala un cargador de coche eléctrico en la plaza que tiene en el parking de la Plaza del Castillo. Manifiesta que, aunque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña dio instrucciones a la empresa para permitirlo, más de un año después, esta sigue sin realizar los ajustes necesarios. Considera que, pese a la promoción de los coches eléctricos por parte de los poderes públicos, la instalación de cargadores sigue siendo un obstáculo. Q24/1218.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Urroz Villa, en sentido contrario a lo informado previamente, al parecer va a denegarle la instalación de placas solares de autoconsumo en su vivienda, por estar ésta situada en el casco histórico. Defiende que la vivienda es de construcción actual, por lo que no reviste protección, además de que el Ayuntamiento, en una parcela cercana, tiene sus propias placas solares. Considera que la existencia de trabas en plena transición energética es una vulneración de los derechos de convivencia y libertad. Q24/1247.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial no le va a conceder las ayudas al programa de incentivos 4 de la Convocatoria de ayudas al autoconsumo, al haber realizado la solicitud tarde y no tener suficiente presupuesto. Defiende que la solicitud tuvo lugar en plazo. Requiere un cronograma detallado de la asignación de estas ayudas. Q24/1250.

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



3.2.14. Euskera.

En materia de euskera se han presentado **13** quejas, por los siguientes motivos:

A) Rotulaciones y comunicaciones a los ciudadanos:

- Un ciudadano interpone una queja porque la rotulación de diversas señales colocadas en la carretera N-121A está únicamente en castellano, vulnerándose así la normativa foral reguladora del uso del euskera. Q24/55.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada – Reabierto – Solucionada durante la tramitación.

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización de la N-121 (Pamplona/Iruña hasta el límite de Gipuzkoa), referida a la denominación de los núcleos de población que tengan denominación oficial bilingüe, se exprese dicha denominación.

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona vascófona de la citada carretera, la rotulación se realice de forma bilingüe.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona mixta de la citada carretera, la rotulación, se realice de forma bilingüe.

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización viaria informativa instalada en la mencionada carretera, se emplee la expresión “Frantzia” junto a la expresión “Francia”.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque los carteles de la autopista AP-68 que dicen “Navarra, Comunidad Foral” y “Bienvenidos, Reyno de Navarra” no están en bilingüe. Q24/744.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque las publicaciones de contenido de las redes sociales de la Policía Foral de Navarra únicamente se realizan en castellano. Q24/791.

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



Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que las informaciones que proporcione o comunicaciones que realice la Policía Foral de Navarra a través de redes sociales se ofrezcan tanto en castellano como en euskera.

- Un ciudadano formula una queja porque hay escuelas infantiles municipales cuyos nombres se encuentran únicamente en euskera, existiendo la traducción al castellano, y considera que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña está incumpliendo la Ordenanza del Euskera por este motivo. Q24/870.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, con motivo de las obras de los túneles de Belate, ha colocado varios paneles, señales de tráfico y advertencias cuya rotulación está únicamente en castellano. Q24/987.

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

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona vascófona, la rotulación se realice de forma bilingüe.

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que, en la señalización viaria informativa instalada en la citada zona, se emplee la expresión “Frantzia” junto a la de “Francia”.

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que, en lo que respecta a la señalización viaria en las zonas vascófona y mixta y a la necesidad y concreta forma de utilización del euskera, consulte previamente a Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

- Un ciudadano formula una queja porque la cartelería y señalización del Hospital García Orcoyen de Estella-Lizarrá vulnera la normativa lingüística del euskera, aun estando situado en la zona mixta de Navarra. Denuncia que la presencia del euskera es escasa, incorrecta y está subordinada al castellano. Q24/1131.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la rotulación del cartel del Consejo de Navarra se encuentra únicamente en castellano y por la falta de contestación a una solicitud para que se coloque en bilingüe. Q24/1243.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella no promociona las actividades en euskera en redes sociales, ni publicita o coloca carteles, invisibilizando esta lengua y cometiendo un agravio hacia quienes optan por su utilización en la localidad. Q24/1251.
 - Queja no admitida por faltar datos del autor de la queja.

B) Enseñanza y tiempo libre en euskera:

- Un ciudadano formula una queja porque no se le ha facilitado información durante el periodo de inscripción en educación infantil y primaria, para el curso 2024/2025, sobre la posibilidad de formar una línea del modelo D en un colegio público. Además, indica que en la página web del centro tampoco se especifica correctamente la información sobre el modelo A. Hace referencia, por último, a la inexistente oferta de modelos A y D en el instituto de la localidad, en la escuela de artes y en la escuela infantil municipal. Q24/464.
 - Desistimiento del interesado.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación ha paralizado, un día antes del periodo de matriculación, la puesta en marcha de una escuela infantil con modelo D en Aibar/Oibar, al no existir la posibilidad de continuar los estudios de euskera en dicha localidad. Considera la asociación que ello no debería suponer un impedimento, pues se trata de un proyecto que responde al aumento de la natalidad en Aibar/Oibar, a la promoción de la escuela rural, al apoyo a la conciliación laboral y familiar, así como al fomento del estudio en euskera. Q24/667.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Aibar/Oibar que, con la colaboración entre ellos que sea precisa, adopten medidas que faciliten la enseñanza en euskera en la localidad para el próximo curso (ciclo 0-3 años).



- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia e Igualdad no le contesta a una instancia presentada en relación con los estudios solicitados a Nasertic para posibilitar la captación de ETB-3 en el conjunto de la Comunidad Foral de Navarra. Q24/872.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Educación no contesta a su solicitud de información sobre la oferta de puestos y las prematrículas en euskera y castellano en las escuelas infantiles del Gobierno de Navarra. Q24/1042.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque, tras ser aceptada en una actividad deportiva en el Civivox de Mendillorri que se imparte solo en euskera, se le niega la matrícula argumentando que es para personas que hablan la lengua, lo que considera discriminatorio. Está dispuesta a participar sin entender el idioma y pide poder asistir, ya que, además, no ha impedido que otras personas se apunten. Q24/1075.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.15. Extranjería.

En el año 2024 se han presentado **63** quejas en materia de extranjería. Los hechos que motivaron las quejas son los siguientes:

- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de obtener cita presencial en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para tramitar la solicitud de autorización de residencia de su cónyuge. Critica no poder solicitar cita de forma presencial, sino solo telemáticamente, así como que para conseguirla sea casi indispensable recurrir a un abogado o notario. Q24/4.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una asociación interpone una queja por las dificultades para obtener citación en el Consulado de España en Dakar (Senegal) para tramitar la reagrupación familiar. Indica que las citas solicitadas en 2023 no se están concediendo hasta 2025 y que, además, la atención recibida no siempre es la correcta. Q24/18.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad realizada hace casi dos años. Indica que nació y vivió en Costa Rica pero que no ha tenido mucho apoyo de la Embajada Española a pesar de ser hija de español y estar solicitando la transmisión de nacionalidad ius sanguinis. Q24/23.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo realizada hace ocho meses. Q24/48.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha denegado la solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por arraigo social, al no reunir el contrato de trabajo aportado los requisitos exigidos, y se demora en resolver el recurso de reposición interpuesto frente a dicha denegación. Indica que esta situación le afecta enormemente, pues se encuentra en situación irregular a pesar de estar empadronado en Navarra desde hace siete años. Q24/87.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por circunstancias excepcionales realizada hace más de cuatro meses. Q24/102.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente al archivo de su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Indica que el archivo trae causa de no haber abonado la correspondiente tasa, lo cual se



produjo por un defecto en las notificaciones del expediente, pues no le fue comunicado el requerimiento de pago. Q24/118.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de la autorización de residencia por circunstancias excepcionales solicitada por su pareja. Manifiesta que la tardanza le ha ocasionado un perjuicio económico debido a la adquisición de billetes de avión que no va a poder utilizar al no estar resuelta su solicitud. Q24/142.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española. Indica que su madre la solicitó de forma posterior y ya le ha sido concedida, mientras que la suya continúa en tramitación. Q24/145.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes ha archivado su solicitud de concesión de nacionalidad española por residencia, al no haber atendido el requerimiento de aportar determinados documentos en el plazo conferido a tal efecto. Defiende que no se le informó de la falta de documentación y que no recibió ningún tipo de notificación al respecto. Q24/169.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales por enfermedad sobrevenida que realizó hace ocho meses. Q24/205.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de cambio del permiso de residencia por arraigo para la formación en permiso de residencia y trabajo. Q24/319.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en tramitar su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo para la formación. Necesita su pronta resolución para poder encontrar un empleo que le permita cubrir sus necesidades básicas y las de su hijo. Q24/331.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales solicitada por su marido, lo cual está perjudicando gravemente a la situación económica familiar. Q24/340.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada hace más de un año y medio. Q24/356.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver las solicitudes de asilo que ha presentado en su nombre, en el de su hija y su sobrina. Manifiesta que esta tardanza les está afectando enormemente en todos los ámbitos, por ejemplo, no pueden optar a un empleo, realizar determinados trámites u obtener una beca para los estudios universitarios. Q24/363.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación ha denegado a su mujer su solicitud de visado de residencia temporal por reagrupación familiar, pese a que la Delegación del Gobierno en Navarra concedió la autorización previa, al concluir que el fin exclusivo de la unión conyugal es eludir las normas relativas a la entrada y la residencia de nacionales de terceros países. Defiende que los argumentos utilizados en la resolución denegatoria no son ciertos, por lo que ha interpuesto un recurso de reposición. Q24/467.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de renovación del permiso de residencia que realizó hace cinco meses. Q24/470.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver varios expedientes de solicitud de residencia y trabajo tramitados en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña. Denuncia que, en su labor como abogada, ha podido comprobar el sistemático incumplimiento de los plazos que sufren este tipo de solicitudes. Q24/485.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de renovación del permiso de residencia que realizó hace más de dos años, lo cual le impide iniciar los trámites para la reagrupación de su hija menor. Expone que, al preguntar por el estado de tramitación, se le indicó que su solicitud había sido archivada al no haber aportado en plazo determinada documentación. Defiende que el requerimiento fue notificado en un domicilio en el que no residía. Añade que ha interpuesto un recurso que sigue sin resolverse. Q24/536.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de prórroga de la autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena realizada hace siete meses. Q24/539.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de permiso de residencia temporal por arraigo familiar, tardanza que le está generando graves perjuicios como la pérdida de oportunidades de trabajo. Añade que ha solicitado información sobre el estado de su expediente en la oficina de extranjería sin obtener una respuesta. Q24/545.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de su solicitud de autorización de residencia temporal



por circunstancias excepcionales de arraigo familiar. Refiere que es el padre de una menor de nacionalidad española, por lo que cumple los requisitos. Q24/607.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a intentarlo durante meses, le ha sido imposible obtener una cita en la Oficina de Extranjería para realizar una solicitud de asilo. Manifiesta que, hasta que no se le atienda, no puede buscar empleo y su familia no tiene derecho a recibir atención médica, siendo especialmente preocupante el estado de salud de su hijo. Q24/621.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española por residencia realizada hace dos años. Q24/634.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de su hermano de obtener una cita presencial en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para tramitar la solicitud de asilo y regularizar su situación. Expone que le urge la citación pues su visado caducará próximamente. Q24/662.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial para efectuar la solicitud de asilo político. Dice llevar casi dos meses intentando obtenerla a través de la plataforma que se le ha indicado, sin éxito. Q24/672.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a intentarlo durante un mes, le ha sido imposible obtener una cita en la Oficina de Extranjería para realizar una solicitud de asilo. Q24/698.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en tramitar su solicitud de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar. Q24/707.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a haberlo intentado durante un mes, le está resultando imposible obtener una cita en la Oficina de Extranjería para realizar una solicitud de asilo. Q24/754.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque lleva un mes intentando obtener una cita en la Oficina de Extranjería para solicitar asilo, sin éxito. Q24/773.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja por la demora en la tramitación de su solicitud de autorización inicial de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo social. Indica que ello le está ocasionando problemas, por ejemplo, en la renovación del permiso de conducir o en su renovación como demandante de empleo. Q24/806.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque lleva cuatro meses intentando obtener una cita en la Oficina de Extranjería para realizar una solicitud de asilo y no lo consigue. Q24/814.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque en 2021 solicitó la nacionalidad de sus hijos en el Consulado General de España en Casablanca y, hasta la fecha, no le han contestado. Indica que, además, tampoco se le responde al teléfono ni a los correos electrónicos. Q24/841.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de obtener una cita en la Oficina de Extranjería para solicitar asilo. Expone que se le deriva a una página web en la cual aparece constantemente que no hay citas disponibles. Q24/844.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada en el año 2021. Q24/885.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja por la demora en ser resuelta su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales realizada en octubre de 2023. Q24/955.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja por la demora en resolverse su solicitud de protección internacional. Expone que tiene un documento que le permite trabajar, pero que únicamente resta un mes para la caducidad del mismo. Q24/957.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española presentada en julio de 2023. Expone que ni siquiera se le ha asignado un número del expediente. Q24/975.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española realizada hace más de un año. Indica que no ha tenido ningún conocimiento sobre la tramitación del asunto. Q24/989.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja por la denegación de la dispensa para la prueba de acreditación del dominio del español y la prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España. Expone que domina el idioma pero que tiene grandes dificultades para superar una prueba escrita. Critica que no se da por válido el testimonio de testigos que confirman los conocimientos de la lengua. Q24/990.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad. Manifiesta haber abonado las tasas correspondientes, pero no tiene información sobre el estado de tramitación de su solicitud. Q24/991.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana interpone una queja porque ha obtenido una cita para formalizar su solicitud de protección internacional dentro de 2 años, en 2026, lo cual considera totalmente inaudito. Q24/996.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja por la demora en resolverse el recurso de reposición que interpuso frente a la resolución denegatoria de la solicitud de autorización inicial de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales de arraigo social. Q24/998.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en la tramitación de su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo. Manifiesta que dicha tardanza le imposibilita examinarse del permiso de conducir de camión y así mejorar su empleabilidad. Q24/999.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por circunstancias excepcionales, lo cual le va a ocasionar, entre otros perjuicios, el no poder finalizar un curso formativo que se encuentra realizando. Q24/1015.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque solicitó la nacionalidad española en 2021, pagando la tasa correspondiente, pero no ha recibido resolución. Indica que su solicitud está "pendiente de calificación" y que, tras superar las pruebas de idioma y conocimientos en 2023, no ha tenido novedades. Q24/1016.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad por residencia realizada hace más de un año. Expone que su expediente se encuentra en tramitación y pendiente de recepción de informes preceptivos oficiales. Q24/1065.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un colegio profesional formula una queja en la que denuncia las siguientes disfunciones en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña: retraso en la tramitación de los expedientes de solicitud de arraigo y de solicitud de arraigo por formación, la demora en la resolución de los recursos de reposición, la imposibilidad de obtener una cita para solicitar asilo, la inexistencia de una vía de contacto para que abogados/as puedan realizar consultas sobre la tramitación de los expedientes y la desestimación de las solicitudes de tarjeta permanente de familiares de ciudadanos de la Unión Europea, pese a que procede su concesión por silencio administrativo positivo. Q24/1068.
 - Queja no admitida por haberse planteado simultáneamente ante el Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque lleva más de tres meses intentando obtener una cita en el Consulado de España en La Habana para solicitar un visado para un familiar, pero siempre recibe la misma respuesta de que no hay citas disponibles. Denuncia que el sistema de citas favorece la corrupción, ya que algunas personas obtienen citas a cambio de dinero. Solicita una revisión del sistema para que funcione de manera correcta y sin sobornos. Q24/1098.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de renovar la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea y por la negativa a tramitarle la solicitud de tarjeta de residencia de larga duración. Argumenta que lleva trabajando y cotizando varios años y que la situación le impide trabajar y hacer frente a sus responsabilidades como padre. Q24/1111.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver las solicitudes de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo para la formación, realizadas hace más de siete meses por él y su mujer. Q24/1114.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su segunda solicitud de nacionalidad española. Refiere que la primera se archivó por no aportar en plazo un certificado de antecedentes penales de su país



de origen. Defiende que ello se debió a que la obtención y homologación de dicho certificado tomó nueve meses, mientras que el plazo otorgado fue solo de tres. Reside en España desde los 4 años por lo que no comprende la exigencia de tal documento. Q24/1141.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la resolución de su solicitud de nacionalidad realizada en 2021. Critica que únicamente se le ha facilitado un documento en el que consta que su expediente se encuentra en tramitación. Q24/1167.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver la solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de su hijo menor, realizada hace casi un año. Q24/1179.
- Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia por arraigo familiar realizada hace casi un año y medio. Refiere que, a pesar de varias consultas, solo informan que estos expedientes tardan más de lo habitual. Q24/1188.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, a pesar de haber cumplido su condena y haber trabajado en prisión, tras su excarcelación no se le renovó la tarjeta de residencia. En su lugar, se le abrió un expediente de expulsión, lo que le impide trabajar, estudiar y acceder a sus derechos. Solicita la reinserción social y la posibilidad de rehacer su vida, ya que ha cumplido su deuda con la justicia. Q24/1192.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Q24/1260.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la resolución de la solicitud de nacionalidad de su hija realizada en 2022. Indica que únicamente se le ha informado que su solicitud se encuentra en tramitación. Q24/1261.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Archivo Diocesano de Oviedo se demora en tramitar su solicitud de partida de bautismo, la cual precisa con motivo de su solicitud de nacionalidad por la Ley de Memoria Democrática. Indica que, según se le ha informado, la tramitación puede tardar más de un año debido al volumen de peticiones. Pone en duda la veracidad de la información recibida, pero, en el caso de ser cierto, perderá la posibilidad de obtener la nacionalidad por esta vía por vencimiento de los plazos. Q24/1293.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver su solicitud de residencia temporal por arraigo para la formación. Indica que la falta de resolución le impide acceder al plan formativo que posibilitaría su acceso a un empleo. Q24/1335.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la resolución de su expediente de nacionalidad española. Expone que ha transcurrido más de un año desde que realizó la solicitud. Q24/1344.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque lleva esperando más de un año a que la Delegación del Gobierno en Navarra resuelva su solicitud de residencia. Q24/1410.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.16. Función pública.

Como se ha señalado en el epígrafe 3.2.1, bajo la denominación de “función pública” se incluye el conjunto de quejas presentadas por quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales con las Administraciones públicas de Navarra.

En esta materia, se presentaron **91** quejas, y los principales motivos que dieron lugar a las mismas fueron los siguientes:

A) Derechos y deberes de los empleados públicos:

- Una ciudadana interpone una queja porque, mientras al personal interino se le requiere disponibilidad, agilidad y rapidez, la Administración, por su parte, para cualquier gestión, requiere al personal interino mucho papeleo y tiempo de antelación. Cuestiona, por ejemplo, que para pedir un permiso se le exijan diez días de antelación y, en cambio, para un cambio de centro de trabajo se les avise con una antelación de 48 horas, como le ha ocurrido en tres ocasiones durante los dos últimos meses. Q24/24.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante la falta de adaptación de su puesto de trabajo a su discapacidad. Expone que, si bien el Equipo de Valoración y Orientación de Personas con Discapacidad (EVO) le ha declarado apta para el desempeño del puesto, este implica el levantamiento de pesos y la adopción de posturas forzadas con frecuencia, que están ocasionando un grave deterioro de su salud. Q24/26.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber de implementar todas las medidas necesarias para eliminar las barreras que impidan el desarrollo de su trabajo a las personas con discapacidad.

Sugerir al Departamento de Salud que, en el caso analizado, estimando que dicho deber no fue observado con la debida diligencia y celeridad, y pudo derivar en la renuncia de la empleada, procure ofrecer a esta una contratación de similares características.



- Dos ciudadanos formulan dos quejas por la sobrecarga de trabajo impuesta a los/as secretarios/as municipales tras la implantación del nuevo modelo de Registro Civil y su aplicación informática DICIREG. Exponen que se ha pasado de una simple “colaboración” a una verdadera necesidad de profesionalización, requiriendo, para una correcta prestación del servicio, tener conocimientos de la normativa propia del registro (nacimientos, defunciones, adquisición de nacionalidad...), así como del programa informático. Refieren que se ha puesto personal de refuerzo solo en las Oficinas Generales del Registro, quedando desamparado el personal municipal. Solicitan que se cree una figura en los ayuntamientos para la prestación de este servicio. Q24/43 y Q24/44.

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

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, considerando las quejas de los Secretarios/as Municipales, realice un seguimiento de la implantación del nuevo modelo del Registro Civil y del programa DICIREG, y que, si es preciso, en el marco de coordinación existente con el Ministerio de Justicia, impulse o proponga las correspondientes medidas correctoras, de apoyo o de refuerzo.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Cuerpo de Maestros y Maestras está encuadrado en el nivel B, cuando, tras la implantación del Plan Bolonia, la Diplomatura en Magisterio ha sido sustituida por el Grado en Maestro en Educación Primaria, por lo que, al tratarse de un grado, debería dar lugar a que el Cuerpo quedara encuadrado en el nivel A. Q24/94.

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

- Un ciudadano formula una queja porque él y su mujer han sido nombrados miembros de dos Tribunales Calificadores distintos de la oposición al cuerpo docente de 2024. Alegan que dichos nombramientos ocasionan diversos problemas en relación con la conciliación de la vida familiar, ya que son padres de unos menores de 9 y 12 años. Por ello, han solicitado que uno de ellos sea dispensado, siendo la solicitud denegada. Q24/113.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, de cara a futuros procesos selectivos, se contemple en la normativa reguladora de los mismos la



posible dispensa de los miembros de órganos selectivos cuando se constate que la designación como tales resulta incompatible con el cuidado de personas menores, discapacitadas o en situación de dependencia.

- Una ciudadana presenta una queja porque, desde que fue contratada como especialista de apoyo educativo, su situación laboral no ha sido adecuada. Denuncia que fue agredida tanto física como verbalmente por dos de sus alumnos, sin que desde el centro educativo o el Departamento de Educación se tomaran las medidas oportunas para reconducir la situación. Indica que, en consecuencia, se ha visto obligada a tener que renunciar a su puesto de trabajo y a la consecuente exclusión de la lista de contratación. Q24/141.

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

Sugerir al Departamento de Educación que adopte las medidas precisas para volver a incluir a la autora de la queja en la lista de contratación desde la que se produjo el llamamiento para ofertarle la plaza a la que renunció por las agresiones físicas y verbales de las que fue víctima.

- Una ciudadana formula una queja porque ha sido nombrada miembro de un Tribunal Calificador de la oposición al cuerpo docente de 2024. Alega que dicho nombramiento le ocasiona problemas de conciliación de la vida familiar, ya que es familia monoparental de un menor de tres años. Por ello, ha solicitado ser dispensada, siendo la solicitud denegada por no contemplarse dicho supuesto en la convocatoria. Q24/149.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, de cara a futuros procesos selectivos, se contemple en la normativa reguladora de los mismos la posible dispensa de los miembros de órganos selectivos cuando se constate que la designación como tales resulta incompatible con el cuidado de personas menores, discapacitadas o en situación de dependencia.

- Un sindicato formula una queja porque el Gobierno de Navarra incumple la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, 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, en lo que respecta a la declaración del personal como indefinido no fijo y a la compensación económica en caso de incumplimiento de los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo. Q24/171.

- Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque no se reconocen los servicios prestados y la antigüedad al personal de las empresas privadas que tienen contratos de asistencia con la Administración. Además, cuestiona el sistema de contratación de los servicios informáticos en el Gobierno de Navarra, puesto que, desde hace décadas, se subcontratan los servicios mediante licitaciones a empresas privadas, en lugar de internalizarlos. Q24/258.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de compatibilizar la prestación de servicios como maestro y educador. Expone que el curso pasado realizó la misma solicitud y esta fue estimada y que sus circunstancias respecto a entonces no han variado. No comprende que los argumentos jurídicos que le permitían trabajar en ambos sitios, ahora justifican la denegación. Q24/371.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Educación que, en las circunstancias del caso, considere compatible el puesto de Maestro de Educación Primaria y el de Educador en un centro residencial de servicios sociales, estimando que lo previsto en el artículo 57 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, no determina la negativa a la solicitud presentada por el autor de la queja.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no atiende su petición de cambio de nombre, según se le ha indicado, debido a la carga de trabajo, a pesar de haber aportado el DNI con el nuevo nombre. Q24/442.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera que el Parlamento de Navarra está vulnerando su derecho a la carrera profesional. Entiende que está recibiendo un trato discriminatorio con respecto al resto del personal. Q24/483.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Decreto Foral 27/2011, de 4 de abril, por el que se regula la reducción de la jornada del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, no reconoce como supuesto de reducción de jornada no supeditado a las necesidades del servicio el tener discapacidad y/o ser mayor de una determinada edad. Manifiesta que, siendo madre monoparental, teniendo 58 años y un grado de discapacidad del 49 por 100, le gustaría que le fuera concedida una reducción de jornada, lo que no solamente le permitiría cuidarse a sí misma y a su hija, sino también redundaría en un mejor desempeño de su puesto, pero, de acuerdo con la normativa vigente, dicha concesión está supeditada a las necesidades del servicio, lo que no comparte. Q24/506.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un colegio profesional formula una queja porque el Departamento de Salud incumple la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en relación con el personal de Trabajo Social adscrito a éste, al no reconocerles la carrera profesional. Considera que existe un agravio comparativo respecto al personal sanitario y a otros que prestan sus servicios en el sistema de salud e, incluso, respecto al personal de Trabajo Social de otras comunidades autónomas, vulnerando su derecho a la igualdad y los principios de mérito y capacidad. Q24/729.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que elabore y promueva una norma para reconocer a los trabajadores sociales adscritos al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea la carrera profesional, en similares términos a los previstos para otro personal del mismo.



- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no procede a revisar su encuadramiento en el Nivel I de carrera profesional como psicólogo, al entender que no tiene derecho a un nivel superior por no ser requisito, en el resto de los puestos que ha ocupado con anterioridad, el “Master en Psicología Sanitaria/Formación especial para ejercer actividades sanitarias”. Defiende que, cuando ocupaba otros puestos todavía no existía la actual figura de psicólogo sanitario, por lo que no se le puede exigir como preceptivo para la carrera profesional aquello que no estaba regulado, además de que desempeñaba funciones sanitarias. Q24/771.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato interpone una queja por la discriminación que está sufriendo el personal Técnico de Enfermería de la Agencia Navarra para la Autonomía y el Desarrollo de las Personas (ANADP). Denuncia la falta de implantación de la carrera profesional, la ausencia del complemento por trabajar en días especiales y del complemento de especial riesgo, y la imposibilidad de movilidad interna del personal, a pesar de que todo ello sí se reconoce al personal sanitario adscrito al Departamento de Salud. Q24/1180.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un colectivo profesional formula una queja porque evidencia un palmario agravio comparativo en la obtención de la titulación de Técnico/a de Emergencias Sanitarias, entre aquellas personas que siguiendo su vocación sanitaria deciden formarse durante dos años, las que deciden cursar los estudios por vía online, que necesitan tres años de media, las que obtienen el título a través de convocatorias ordinarias de pruebas por libre, necesitando como mínimo dos convocatorias para obtener el título, y los funcionarios en prácticas aspirantes a bomberos del servicio público de prevención y extinción de incendios y salvamento, cuya formación sanitaria apenas dura unas semanas. Q24/542.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) Jornada, vacaciones, licencias y permisos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, no le contesta a su solicitud de adaptación de su jornada y



horario laboral, realizada con motivo del estado de salud de su madre, persona con dependencia moderada. Denuncia que tampoco le ha sido facilitado un certificado acreditativo del silencio administrativo relativo a dicha solicitud, ni la identificación de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramita el expediente, ni una copia del mismo. Q24/111.

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

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia el deber legal de atender en tiempo y forma los escritos y las solicitudes de acceso a información pública de la ciudadanía.

- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan cinco quejas porque, como personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, no pueden acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea. Q24/84, Q24/150, Q24/194, Q24/195 y Q24/217.

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

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que actúe con celeridad en el impulso de las normas necesarias para implantar en el ámbito de la función pública foral de forma efectiva y plena las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional que se prevén en la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019.

- Un ciudadano interpone una queja porque, como profesor de guitarra en una escuela de música municipal, el ayuntamiento le ha desestimado su solicitud de contemplar en su jornada las horas no lectivas, en las cuales prepara clases, conciertos, claustrós, etcétera, así como la compensación económica debida, al tratarse de un servicio deficitario. Manifiesta que en los convenios colectivos de



otras escuelas de música de otros municipios sí se contemplan las horas no lectivas. Q24/326.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque ha obtenido una plaza de enfermería por el sistema excepcional de concurso de méritos, que tiene aparejada una jornada laboral del 20,78 por 100 y un sueldo asociado a ella que no le permitirá vivir dignamente, pero que se ve obligada a aceptar si quiere estabilizar su situación laboral. Q24/398.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadano y una ciudadana formulan tres quejas porque, como personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, no pueden acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea. Q24/407, Q24/520 y Q24/593.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).
- Una ciudadana presenta una queja porque el criterio del Ayuntamiento de Villava/Atarrabia para disfrutar de los días adicionales de vacaciones por antigüedad reconocidos recientemente en el Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, es excesivamente restrictivo, debiendo disfrutarlos de forma agrupada y calendarizada por servicios. Señala que, ante su disconformidad con dicho criterio, se le remitió a los órganos de representación sindical, quienes plantearon la cuestión al comité de empresa, siendo desestimada por la mayoría de sus integrantes. Q24/453.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un sindicato presenta una queja porque no está de acuerdo con que los Médicos Internos Residentes (MIR) deban inscribirse obligatoriamente en las listas de contingencia. Considera que, para cubrir este tipo de necesidades, deberían confeccionarse listas voluntarias e incentivadas o, en su defecto, un sistema de guardia localizada retribuida. Sostiene que no están en contra de la existencia de estas listas, pero sí se oponen a que la inscripción de los MIR sea obligatoria, no existiendo una contraprestación adecuada. Q24/468.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le han denegado su derecho a disfrutar de los días de vacaciones y asuntos propios generados y no consumidos en el año 2023 mientras ocupaba una plaza antes de la obtención y toma de posesión de otra plaza en un proceso de estabilización. Denuncia que no fue correctamente informada sobre la necesidad de consumir dichos días antes de incorporarse al nuevo puesto. Q24/507.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque, como personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, no puede acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea. Q24/617.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha denegado una adaptación de horarios en su puesto de trabajo para el cuidado de sus hijas menores, una de ellas con discapacidad y otra



con educación combinada en el hogar, a pesar de haber tenido esta adaptación desde años atrás. Q24/948.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha revocado la resolución por la que se le concedía la jornada reducida en 1/3, acumulada en jornadas completas, por cuidado de familiar mayor (su madre) con la que convive. Considera que no cabe una revocación por “necesidades del servicio” sin mayor motivación, sino que la afectación o grado de perturbación debe ser debidamente justificado para poder ser impugnado, además que no se ha seguido el procedimiento para la anulación de la resolución. Q24/1005.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – En tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque, como maestra, solicitó una reducción de jornada desde septiembre de 2023 hasta mayo de 2024 para cuidar a su hija, pero el Departamento de Educación le indicó que solo se aceptaba hasta agosto de 2024 y le ha denegado la finalización anticipada de la misma. Considera injusto que el personal docente no tenga reconocido el derecho a poder finalizar las reducciones de jornada acorde con las necesidades de cada uno, a diferencia de otros/as trabajadores/as. Q24/1054.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque le resulta imposible la conciliación familiar con su actual puesto de trabajo en el Hospital Universitario de Navarra. Refiere que, tras haber confiado en la promesa de su supervisora de obtener una vacante con horario fijo para poder cuidar a su hija, se le informó que no podía acceder al puesto debido a su jornada reducida por cuidado de menor. Manifiesta que nunca se le había informado de que ello suponía un inconveniente y ha perdido la oportunidad de elegir otras plazas más adecuadas a su situación. Todo lo acontecido le genera ansiedad, afectando a su salud mental. Q24/1151.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado el permiso retribuido para acudir a una consulta



médica en Oviedo, alegando que se trata de una asistencia que se puede prestar en Navarra, tanto en el servicio público de salud como en el ámbito privado. Habiendo propuesto que, aunque sea se le contabilice el tiempo equivalente a consultas locales, también eso le ha sido denegado. Solicita que se le concedan las horas o el día de permiso. Q24/1221.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la duración del permiso retribuido por el ingreso de un familiar de hasta segundo grado reconocido al personal funcionario de la Comunidad Foral de Navarra y al personal contratado en régimen administrativo, es inferior a la que se reconoce en otras comunidades o en el sector privado. Señala que esta situación le obliga a usar vacaciones y teletrabajo para cuidar a su hijo de 6 años, recién operado. Considera la medida discriminatoria y solicita que se acelere la actualización del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra o que se implemente una normativa transitoria que amplíe estos permisos. Q24/1355.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le contesta a dos instancias en las que solicita el teletrabajo dos días a la semana por motivos de conciliación de la vida laboral y familiar. Q24/1397.
- Queja solucionada durante la tramitación.

C) Jubilación y Derechos Pasivos:

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia les ha denegado el reconocimiento y abono del complemento de pensión por maternidad como jubiladas pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, al haber accedido a la misma en el año 2016 y haber entrado en vigor a partir de febrero de 2019. Consideran que existe un agravio comparativo respecto a las compañeras que se han jubilado a partir del 2019, así como respecto a las personas que se rigen por el Régimen General de la Seguridad Social, a quienes se les reconoce desde 2016. Q24/559 y Q24/560.



- Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Educación ha resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que han cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años. Manifiestan que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún les falta tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria, por lo que solicitan seguir trabando hasta entonces. Q24/618 y Q24/669.

- Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulse una modificación de la edad de jubilación forzosa del personal funcionario afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordine con el de posible acceso a la pensión contributiva correspondiente.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que ha cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años, a pesar de que le fue autorizada la prolongación de la permanencia en el servicio activo a partir de la fecha en que cumplía esa edad. Manifiesta que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún le falta tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria, por lo que solicita seguir trabando hasta entonces. Q24/943.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Educación ha resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que han cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años. Manifiestan que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún les falta tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria, por lo que solicitan seguir trabando hasta entonces. Q24/962 y Q24/973.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que ha cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años. Manifiesta que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún le falta tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria, por lo que solicita seguir trabando hasta entonces. Q24/1239.



- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado el complemento por maternidad al amparo de la Ley Foral 7/2019, de 18 de febrero, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra. Explica que, aunque la normativa estatal permite que tanto mujeres como hombres jubilados del régimen de la Seguridad Social accedan al complemento, independientemente de si se jubilan anticipadamente o no, la legislación foral no se adapta a estos cambios, lo que supone una discriminación por razón de edad para quienes pertenecen al régimen de Montepíos y vulnera el principio de igualdad. Q24/1400.
- Queja investigada en tramitación.

D) Procedimientos disciplinarios:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha incoado un procedimiento disciplinario por la presunta comisión de una falta grave. No se encuentra conforme con los motivos que justifican su apertura, con el procedimiento seguido, ni con la vía para notificar el mismo. Q24/840.
- No se aprecia vulneración de derechos.

E) Provisión de puestos de trabajo:

- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto por su representado frente a la desestimación de una reclamación realizada frente a la valoración de sus méritos por parte del tribunal calificador de la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna, por procedimiento de ascenso de categoría, de 44 plazas del empleo de agente primero de la Policía Foral de Navarra. Q24/99.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el personal docente de Educación Física (Modelo D) que aprobó y obtuvo plaza en las oposiciones de 2016 y 2019,



se encuentra todavía en una situación de provisionalidad y carece de un destino. Considera esta situación injusta, pues les causa un perjuicio a la hora de participar en concursos de traslado, y daña a la comunidad educativa, ya que la provisionalidad constituye de facto una interinidad que les impide llevar a cabo sus respectivos proyectos educativos. Indica que han presentado diversas instancias solicitando reuniones con el Departamento de Educación, pero éstas no han sido atendidas. Q24/136.

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

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

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

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, se demoran en resolver los recursos de alzada interpuestos en relación con la configuración de las zonas del Servicio de Inspección Educativa y la adjudicación de destinos en las comisiones de servicios del puesto de Inspector/a. Q24/336.

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

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

Recomendar al Departamento que atienda el recurso de alzada presentado por la interesada el 4 de octubre de 2023 lo antes posible.

- Un sindicato interpone una queja porque está disconforme con la valoración realizada por parte del Departamento de Educación al proyecto de dirección presentado y defendido por una afiliada en el seno del concurso de méritos para la selección, evaluación y nombramiento de directores/as de los centros públicos dependientes del Departamento de Educación. Considera que la corrección no ha sido objetiva por parte de las personas componentes de la comisión de evaluación. Q24/532.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la modificación anunciada del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, únicamente va a ser destinada a reconocer la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género, y no del resto del personal público. Q24/660.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le permite participar en el proceso selectivo para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Técnico de Hacienda, al no computar el desempeño de una jefatura a efectos del periodo de tres años “de servicios efectivamente prestados en su puesto de trabajo” requeridos. Solicita una modificación de la normativa, ya que es ambigua y no refleja de forma clara e indubitada el criterio y voluntad del legislador. Q24/673.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no está de acuerdo con el destino que le ha sido adjudicado en el concurso de traslados para el personal funcionario docente no universitario (2023-2024), al no tratarse de su primera elección y haber quedado dicha plaza finalmente desierta. Indica que la mencionada plaza será incluida en la Adjudicación Telemática de Plazas (ATP) del personal interino, pese a la injusticia que ello supone, dejándole en absoluta situación de indefensión y asumiendo un destino que no deseaba. Q24/687.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato interpone una queja por no adjudicarse a una agente de Policía Foral una plaza en comisión de servicios. Expone que las cualidades, el mérito y capacidad de la agente la hacen la mejor candidata al puesto, por lo que estiman que, al proponer a otra persona, se le está impidiendo el desarrollo de su carrera



profesional, atendiendo a criterios desconocidos que pueden considerarse arbitrarios. Q24/850.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le autoriza la comisión de servicios intercomunitaria que ha solicitado para el curso escolar 2024/2025, al únicamente ser autorizadas para cubrir puestos de cargo directivos, jefaturas, asesorías y en determinados casos por razones extraordinarias debidamente justificadas. No entiende cómo el tener la necesidad de residir en su comunidad autónoma de origen para poder cuidar a su hijo de 8 meses, quien tiene revisiones médicas continuas debido a un grave episodio sufrido, no se considere una circunstancia excepcional. Q24/928.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no puede participar en la convocatoria del concurso de traslados de ámbito autonómico convocado por el Departamento de Educación, al no cumplir el requisito de ser funcionaria docente de la Comunidad Foral de Navarra, sino de otra Comunidad Autónoma. Considera discriminatorio este requisito, pues no se exige en otras comunidades. Q24/1124.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

F) Retribuciones:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, tras su solicitud de abono de la prima de jubilación voluntaria, le ha denegado el abono de la gratificación extraordinaria por jubilación voluntaria al haber transcurrido el plazo de cinco años de implementación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Dado que no había solicitado el abono de dicha gratificación, sino el de la prima de jubilación voluntaria, considera que no está suficientemente justificada la denegación de su pretensión. Por ello, solicitaba la revisión de su solicitud y la aprobación de la misma. Q24/29.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja porque prestó sus servicios como contratado temporal de carácter administrativo con la categoría de servicios generales para la sustitución de vacaciones y, habiendo transcurrido días desde la finalización del contrato, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo todavía no le ha abonado todas las cantidades pendientes. Q24/41.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no aplica un complemento específico al profesorado de Pedagogía Terapéutica que imparte clases en la Formación Profesional Especial, cuando sí lo reconoce si las imparte en la Educación Secundaria. Dado que la finalidad de este profesorado es propiciar la integración del alumnado con necesidades educativas especiales mediante la atención preferente y directa del mismo, el aporte de materiales curriculares adaptados a aquél y el asesoramiento y apoyo a los docentes, considera que se debería reconocer el complemento igual que en el resto de niveles educativos. Q24/154.

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

Sugerir al Departamento de Educación que adopte las medidas precisas para que el complemento previsto en el artículo 9.2 de la Ley Foral 16/2004, de 3 de diciembre, de medidas relativas al personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, resulte también aplicable al profesorado que, temporal o definitivamente, se vea adscrito a los Ciclos de formación de grado básico, por formar estos, al igual que la Educación Secundaria.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Salud no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para los casos de incumplimiento de los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo. Q24/206.

- 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 autor de la queja.



- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Salud no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, derivada de la no superación de los procedimientos de estabilización. Q24/207.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha requerido a un afiliado el reintegro de cantidades percibidas en concepto de complemento de personal transitorio. Q24/216.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato formula una queja por la discriminación salarial y por cuestión de género que supone la falta de encuadramiento en el nivel C del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, actualmente encuadrado en nivel D. Q24/265.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que adopten medidas que permitan a la mayor brevedad posible el encuadramiento en el nivel C del personal telefonista actualmente encuadrado en el nivel D.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras la extinción de su contrato laboral indefinido no fijo suscrito con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por haberse procedido a la cobertura de la plaza mediante un concurso de traslado, el Departamento de Salud no le ha abonado acumulativamente, con base en la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, 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, una indemnización por el despido y una compensación económica derivada de la no superación de los procedimientos de estabilización. Q24/393.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la resolución por la que se desestima su solicitud de abono de la prima de jubilación voluntaria. Q24/449.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varios ciudadanos formulan dos quejas por la discriminación salarial surgida entre el profesorado técnico de Formación Profesional tras la aprobación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Denuncian que muchos integrantes del extinto cuerpo de profesorado 591 (cuerpo de profesores técnicos de Formación Profesional), al no poder acreditar la posesión de una titulación de Grado Universitario, Licenciatura, Ingeniería, Arquitectura u otra equivalente, no pueden integrarse en el cuerpo 590 (cuerpo de profesores de Enseñanza Secundaria), de nivel A, y deben hacerlo en el cuerpo 598 (cuerpo de profesores especialistas en sectores singulares de Formación Profesional), de nivel B, percibiendo una retribución inferior, aun desempeñando las mismas funciones. Q24/458 y Q24/475.
 - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las cantidades pendientes de liquidación ni la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para los casos en que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. Q24/516.
 - 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 autor de la queja.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las cantidades pendientes de liquidación, la indemnización por falta de preaviso, ni la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para



los casos en que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. Q24/528.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las cantidades pendientes de liquidación ni la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para los casos en que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. Q24/529.
 - 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 autor de la queja.
- Un sindicato presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en abonar el complemento correspondiente a la superación de las pruebas físicas de la Policía Municipal realizadas en 2023. Expone que se debía realizar una modificación presupuestaria, la cual no tienen constancia de que se haya llevado a cabo. Q24/588.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato presenta una queja porque el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) no le facilita el acceso a un informe realizado sobre la desigualdad por razón de género que supone la falta de encuadramiento en el nivel C del personal cuidador actualmente encuadrado en el nivel D. Q24/598.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, la indemnización por falta de preaviso, ni la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para los casos en que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. Q24/614.
 - 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 autor de la queja.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, la indemnización por falta de preaviso, ni la compensación económica prevista en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, para los casos en que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización. Q24/624.

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

Recomendar al Departamento de Educación que, a efectos de la indemnización prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, 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, la extinción de un contrato administrativo temporal de vacante derivada de la adjudicación de la plaza a la que aquél estaba vinculada mediante un concurso de traslado convocado en virtud del artículo 10 de la Ley Foral 19/2022, sea equiparado a la extinción del contrato derivada de la adjudicación de dicha plaza tras la superación de los procedimientos de concurso-oposición y de concurso de méritos a una persona diferente de aquélla que venía ocupándola como consecuencia de dicho contrato.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato para la toma de posesión como funcionario, la indemnización por despido improcedente establecida legalmente en el Estatuto de los Trabajadores, por ser esta norma de aplicación en el régimen laboral que le unía a fecha del despido. Q24/654.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque son muchos los y las profesionales sanitarios y facultativos que trabajan en el entorno sanitario de Tudela pero que, al residir en otras localidades, deben desplazarse hasta su lugar de trabajo invirtiendo tiempo y dinero, con el riesgo, además, que supone para su seguridad.



Manifiesta que ello conlleva una elevada rotación de personal, lo cual tiene un impacto negativo para la población de la zona. Solicita medidas orientadas a favorecer su permanencia como, por ejemplo, la financiación de los peajes y el combustible, o una compensación horaria. Q24/793.

- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un sindicato formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las compensaciones económicas previstas en la Ley Foral 19/2022, de 12 de julio, para los casos en que se han incumplido los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo (artículo 3) y que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización (artículo 12). Q24/1089.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Salud no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las compensaciones económicas previstas en la Ley Foral 19/2022, de 12 de julio, para los casos en que se han incumplido los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo (artículo 3) y que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización (artículo 12). Q24/1101.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Salud no abona a una persona afiliada, tras la extinción de su contrato, las compensaciones económicas previstas en la Ley Foral 19/2022, de 12 de julio, para los casos en que se han incumplido los plazos máximos de permanencia en la contratación en régimen administrativo (artículo 3) y que no se ha resultado adjudicataria de ninguna de las plazas convocadas en los procesos selectivos de estabilización (artículo 12). Q24/1135.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha notificado por carta certificada, en lugar de por vía telemática, la Orden Foral por la que se resuelve el recurso de alzada que presentó, entendiendo que se imponía



esta última vía de notificación, toda vez que ostenta la condición de funcionaria del Gobierno de Navarra. Refiere que otras personas interesadas en el procedimiento fueron informadas mediante correo electrónico con anterioridad, lo cual ha vulnerado su derecho a la dignidad e intimidad. Por otra parte, considera discriminatorio que personal administrativo de Salud tenga diferentes retribuciones, en referencia al complemento de puesto de trabajo. Q24/1177.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes de Valdizarbe no actualiza su situación retributiva. Expone que sus retribuciones están siendo del nivel C a pesar de que cumple las labores y requisitos de un puesto que en plantilla orgánica está asignado al nivel B. Solicita que la actualización y compensación económica se haga con los efectos retroactivos e intereses correspondientes. Q24/1312.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja en la que muestra su desacuerdo con las retribuciones establecidas para el personal de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, habiendo en Navarra un 40% de pobres y otro tanto en riesgo de pobreza. Q24/1329.
 - Queja no admitida por no facilitar datos personales.
- Una ciudadana interpone una queja porque está en desacuerdo con la respuesta que el Departamento de Educación le ha dado a la solicitud de indemnización que realizó por cubrirse por el proceso de estabilización la vacante de administrativa que ocupaba. Refiere que el Departamento fundamenta la denegación de la compensación en que no participó en los procesos de estabilización, pero ella defiende que, aunque no participó en el concurso de méritos, sí lo hizo en el concurso-oposición. Q24/1340.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha denegado la ayuda para estudios solicitada en su condición de trabajador municipal, al incumplir el requisito de permanencia establecido en el



convenio colectivo. Refiere que en el convenio no se hace referencia a dicho requisito pero que, en el caso de que así fuera, lo cumpliría. Q24/1391.

- Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Gobierno de Navarra le ha denegado el complemento de exclusividad solicitado, alegando criterios no objetivos. Critica el hecho de que, asumiendo las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de su puesto, no cobra ese complemento como sí se hace en otros puestos similares. Considera que esta negativa vulnera principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad, según diversas sentencias del Tribunal Constitucional y Supremo. Q24/1011.

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

Sugerir al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del puesto que ocupa el interesado y, en especial, de las obras cuya dirección derivan de aquél, examine si debe reconocerse reglamentariamente que corresponde a dicho puesto el complemento de dedicación exclusiva, adoptándose en su caso las medidas necesarias para que dicho reconocimiento tenga lugar.

- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada realizado por su representado frente a la desestimación de una solicitud. Concretamente, pedía el reconocimiento, a efectos del cómputo de su antigüedad, de los periodos de inactividad que tenía cuando prestaba servicios de forma discontinua. Q24/1076.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada que presente la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Salud que atienda el recurso planteado por el interesado en febrero de 2024 lo antes posible.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior Función Pública y Justicia no le contesta a un escrito en el que solicita, en su condición de personal laboral y en virtud del Estatuto de los Trabajadores, el abono de una compensación económica por los gastos de viaje que, tras el traslado forzoso de



su plaza a Tudela, asume al tener que realizar diariamente 120 kilómetros, dificultando notablemente la conciliación familiar y laboral. Q24/1406.

- Queja investigada en tramitación.

3.2.17. Funcionamiento de las entidades locales.

En materia de funcionamiento de las entidades locales se han presentado **30** quejas, por los siguientes motivos:

A) Empadronamiento:

- Un ciudadano presenta una queja por las dificultades que encuentra para empadronarse en Tafalla, al estar residiendo en una habitación sin contrato de alquiler. Manifiesta que, según se le indica desde el ayuntamiento, al carecer de contrato, debe recabar una autorización de la propietaria de la vivienda en la que reside, pero no tiene contacto directo con ella. Expone que la falta de empadronamiento le impide acceder a derechos esenciales y a numerosos servicios. Funcionamiento de entidades locales. Q24/178.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por las dificultades que está encontrando a la hora de solicitar el empadronamiento en la vivienda en la que reside, por cuanto su casero no le entrega ningún recibido de alquiler. Además, indica que no les enciende la calefacción y ahora les está poniendo problemas por el uso de la lavadora, entre otros. Q24/439.
 - Queja no admitida (por ser un asunto entre particulares y por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano presenta una queja porque tras presentar un escrito en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña mediante el que solicitaba su inscripción en el padrón municipal y ser atendido por los Servicios Sociales, no ha recibido contestación alguna y tampoco se le ha inscrito, pese a los perjuicios que conlleva no estar empadronado. Q24/721.
 - Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – Solucionada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende sus solicitudes de alta en el padrón municipal. Indica que se encuentra en



situación grave de exclusión social y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Además, considera que desde la Unidad de Barrio del Ensanche no está siendo debidamente atendido, ya que pese a tener una situación realmente complicada no se le realiza el seguimiento que requiere. Q24/818.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ezcabarte le ha denegado su inscripción y la de su hija en el padrón municipal, pese a haber presentado el contrato de arrendamiento, por tratarse de un local comercial. Refiere que en su día se empadronó a la anterior inquilina y que aún consta como tal a pesar de no residir allí. Refiere que la falta de empadronamiento le impide acceder a prestaciones económicas, así como al centro de salud y a los colegios que le corresponden por lugar de residencia. Q24/972.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Varios ciudadanos formulan cuatro quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver sus solicitudes de alta en el padrón municipal realizadas hace más de tres meses. Exponen que se encuentran en situación de calle y necesitan estar empadronados para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/997, Q24/1001, Q24/1002 y Q24/1008.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en resolver su solicitud de alta en el padrón municipal realizada hace más de tres meses. Expone que se encuentra en situación de calle y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1027.
- 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.
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver sus solicitudes de alta en el padrón municipal realizadas hace más de tres meses. Exponen que se encuentran en situación de calle y



necesitan estar empadronados para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1047 y Q24/1049.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en resolver su solicitud de alta en el padrón municipal realizada hace más de tres meses. Expone que se encuentra en situación de calle y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1083.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de alta en el padrón municipal realizada hace más de tres meses. Expone que se encuentra en situación de calle y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1091.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón le deniega a una familia el empadronamiento en la localidad por no disponer de un contrato de alquiler. Refiere que, a pesar de haber aportado un justificante policial que certifica que llevan varios años residiendo en el domicilio con el consentimiento de los propietarios, el ayuntamiento les sigue exigiendo el contrato. Q24/1132.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recomendar al Ayuntamiento de Castejón que acceda a empadronar a las personas a las que se refiere la queja en el domicilio aludido, toda vez que se ha acreditado suficientemente la realidad residencial, sin que la falta de aportación de un contrato de alquiler sea causa suficiente para la negativa.*
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de alta en el padrón municipal realizada hace más de tres meses. Expone que se encuentra en situación de calle y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1281.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no atiende su solicitud de baja del padrón municipal de una persona que consta empadronada en la vivienda en la que reside y que no vive allí. Manifiesta que ello le está impidiendo acceder a la prestación de ingreso mínimo vital que le corresponde. Q24/1288.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por el bloqueo que sufrieron ella y su marido en el acceso al trámite de empadronamiento en el Ayuntamiento de Monteagudo. Expone que se les impidió solicitar el empadronamiento por no disponer de tarjeta de residencia, pese a identificarse con el pasaporte, alegando que la normativa lo impide y requiriéndoles un informe de los Servicios Sociales de Base que acreditara su residencia efectiva. Consideran la actuación discriminatoria por motivo racial al exigírseles requisitos no previstos en normativa y no aceptar documentación que era válida. Q24/1297.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado el trámite de empadronamiento por tener el pasaporte caducado. Manifiesta que para solicitar cita en la Embajada de Marruecos para renovar el pasaporte se le solicita el empadronamiento, por lo que se encuentra en un callejón sin salida. Solicita que se dé por válido, a efectos del empadronamiento, un documento de la persona con la que convive, en el que certifica que vive allí. Q24/1349.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha otorgado una cita dentro de 15 días para empadronar a su hijo de 5 meses, recién llegado de Brasil. Refiere que, si bien expuso que se trata de un bebé que necesita tener una revisión pediátrica y estar cubierto en caso de urgencia, se le comunicó que no existen citas disponibles con anterioridad, teniendo que sufragar el coste de la asistencia sanitaria en la sanidad privada. Q24/1361.
 - Queja investigada en tramitación.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en resolver su solicitud de alta en el padrón municipal realizada hace más de tres meses. Expone que se encuentra en situación de calle y necesita estar empadronado para poder acceder a servicios y ayudas. Q24/1374.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varias entidades sociales interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en atender numerosas solicitudes de empadronamiento de personas sin hogar y no emite de oficio el correspondiente certificado de silencio administrativo positivo autorizando la inscripción en el padrón. Q24/1401.
 - Queja investigada en tramitación.
- Varias entidades sociales formulan una queja porque no están conformes con algunas cuestiones que se establecen en el Acuerdo aprobado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos sobre criterios de empadronamiento de personas sin hogar y en la Instrucción de empadronamiento de personas sin hogar de Pamplona/Iruña, aprobados en noviembre de 2024. Critican que se exige un periodo de residencia efectiva durante los tres primeros meses desde la solicitud, al cabo de los cuales se procede al empadronamiento, periodo que la normativa legal no exige y que no se requiere al resto de personas, por lo que es contrario a derecho. Critican también la obligación establecida de comparecer cada 15 días en el ayuntamiento respectivo. Q24/1402.
 - Queja investigada en tramitación.

B) Otros:

- Varios colectivos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain incumple el Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores, al no convocar las sesiones ordinarias anuales previstas, ni la sesión extraordinaria que fue solicitada. Q24/16.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que adopte las medidas precisas para convocar la sesión extraordinaria del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin/Barañain solicitada el 13 de octubre de 2023 por los promotores de la queja, que representan un tercio



de los integrantes del mismo, así como para en lo sucesivo convocar las dos sesiones ordinarias anuales previstas en el Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin/Barañain.

- Un ciudadano interpone una queja porque no está de acuerdo con la conducta de los concejales del Ayuntamiento de Zúñiga, quienes no están dispensando un trato igualitario a todos los vecinos y vecinas del pueblo. Asimismo, expone que presentó una instancia ante el mencionado Ayuntamiento que no ha sido contestada. Q24/199.
 - Queja no admitida (falta de legitimación – queja no planteada por la persona interesada).
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña incumple la Ordenanza de Igualdad en el nombramiento de la Junta de Gobierno Local y direcciones de área. Expone que la actual Junta se compone de siete hombres y tres mujeres, y en sus direcciones de área se han nombrado a ocho hombres y tres mujeres. Q24/413.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le abona una subvención previamente concedida en el año 2023 para un proyecto de economía social transformadora. Manifiesta que, tras el cambio de equipo municipal, no han tenido noticias al respecto. Q24/834.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Representantes de la Asamblea General de la Mancomunidad de Montejurra interponen una queja en relación con el funcionamiento de dicho órgano colegiado. Basan su queja, fundamentalmente, en el incumplimiento de la obligación legal de poner a disposición de los miembros de la Asamblea por medios electrónicos el expediente completo de la sesión y en que el expediente de presupuestos no está completo. Q24/1323.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Imárcoain incumple su obligación de publicar en el tablón edictal las convocatorias de las sesiones de la Junta, junto con el orden del día, así como un extracto de las posteriores resoluciones y acuerdos adoptados. Q24/1362.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la instalación no autorizada de adornos navideños en su fachada, la gestión del Ayuntamiento de Cortes en varios asuntos, los problemas con la colonia felina y el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos. Q24/1365.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

3.2.18. Hacienda pública.

En el año 2024 se han presentado **82** quejas en materia de hacienda. Los principales hechos que motivaron las quejas de hacienda fueron los siguientes:

A) Administración del Estado:

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le está aplicando, a partir de enero de 2024, una retención del 20% a la prestación económica por nacimiento y cuidado de menor, cuando en Navarra no se debe aplicar a quienes no alcancen unos ingresos de 14.000 euros. Ha comprobado mediante una llamada telefónica que la entidad retenedora es consciente del carácter indebido de la retención que se le está practicando, pero se le ha explicado que la hace directamente el programa y que, si le corresponde devolución, ya la obtendrá vía declaración del IRPF. Q24/246.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

B) Catastro:

- Un ciudadano presenta una queja por la dilación del Ayuntamiento de Cascante y la empresa TRACASA en dar cumplimiento a la resolución que acuerda un cambio de uso catastral de la unidad urbana correspondiente a la planta primera de su vivienda, de tal forma que a dicha unidad se le asigne el uso de almacén o desván. Q24/715.



- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no da respuesta a las alegaciones que realizó con motivo de un expediente de modificación catastral iniciado que afecta a su propiedad, en las que solicitaba una serie de pruebas. Q24/934.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no ha resuelto su reclamación presentada en 2021, en la que solicitaba verificar los datos catastrales de la superficie de su vivienda para comprobar las cuotas de contribución territorial. Refiere que, aunque en 2023 se reconoció que los datos eran incorrectos, no se han corregido las facturas ni se han devuelto las cantidades cobradas de más desde 2013. Q24/1061.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Huarte/Uharte que, de cara al cálculo del reintegro de las cuantías indebidamente abonadas por el interesado en concepto de la contribución territorial, se tengan en cuenta los cuatro años anteriores al momento en que presentó la solicitud de reintegro de las mismas.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Peralta/Azkoien no convoca una reunión propuesta por la empresa encargada del mantenimiento del catastro, y requerida por ella, en la que se traten las modificaciones catastrales solicitadas hace meses. Q24/1238.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Sugerir al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien que, en línea con lo señalado en su informe, una vez recibidos los informes recabados del resto de Administraciones, convoque la reunión propuesta por la empresa encargada del mantenimiento del catastro y solicitada por la autora de la queja.



- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Echarri/Etxarri no responde a las solicitudes de modificación catastral realizadas. En ellas pide la modificación de la superficie de una parcela, la corrección de errores en la delimitación de varias parcelas y la corrección de la calificación de varias parcelas. Q24/1338.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.

C) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra le ha desestimado una reclamación económica-administrativa y el recurso extraordinario de revisión interpuesto posteriormente, frente a la denegación de la rectificación de la autoliquidación del IRPF correspondiente al año 2020. Defiende que desde el Tribunal se le señaló que, mediante la aportación de determinada documentación bancaria, se procedería a estimar su reclamación, pero esto no tuvo finalmente lugar. Q24/27.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a encontrarse de baja en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) en el Ayuntamiento de Desojo, la Hacienda Foral de Navarra le viene remitiendo requerimientos para que presente declaraciones de IVA de los periodos trimestrales posteriores al de la baja en la actividad. Indica que ha aportado la documentación oportuna que acredita su baja del epígrafe de actividad. Q24/75.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja por no estar conforme con el régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral reguladora del IRPF, introducido por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, y que despliega efectos desde el ejercicio fiscal de 2020. Considera que dicho apartado vulnera el derecho constitucional de igualdad de los españoles ante la ley y el principio constitucional de capacidad económica, que genera un efecto de doble imposición fiscal y que ha de ser inaplicable. Q24/177.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.



- Un ciudadano presenta una queja porque considera discriminatorio el tratamiento fiscal en la Comunidad Foral de Navarra de las prestaciones económicas por maternidad y paternidad a efectos del IRPF, por cuanto se debe tributar por ellas, mientras en el resto de Comunidades Autónomas se declaran exentas. Q24/232.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo indebido en su cuenta bancaria, puesto que vulnera el límite que en materia de embargo de sueldos y pensiones se establece en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Indica que ha presentado varios escritos justificando el carácter inembargable de dicho importe, sin que el embargo haya sido levantado. Q24/277.
 - 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, si bien ha ido declarando en el IRPF las rentas y gastos derivados del alquiler de una vivienda adquirida en Francia en 2020, no ha presentado la declaración informativa sobre bienes y derechos situados en el extranjero (modelo 720), al haber tomado conocimiento de su obligación en 2024. Pide que no se le sancione pues en ningún momento ha ocultado a la Administración la adquisición del inmueble. Considera que la cumplimentación de dicho modelo, que se ha de realizar en forma telemática, no es sencilla. Indica que, de hecho, lo ha intentado durante varios días sin conseguirlo, por lo que solicita una alternativa o asesoramiento. Q24/280.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Comunidad Foral de Navarra es la única comunidad donde las prestaciones por nacimiento de hijo/a no está exenta de IRPF. Considera que es una desventaja frente a otras comunidades y más teniendo en cuenta lo que el nacimiento de un hijo supone en cuanto a desembolso económico para las familias. Q24/284.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque, cuando acudió a la Oficina de Atención al Contribuyente de Pamplona/Iruña a solicitar, acreditando la representación de un contribuyente con un poder notarial para pleitos, la puesta a disposición de un expediente tramitado por la Sección Técnica y de Control de IRPF e información sobre la fecha de notificación de la última resolución en dicho expediente, no se le facilitó por la persona que le atendió la información requerida ni la copia del expediente. Q24/287.
 - 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 la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado la aplicación, en el IRPF del año 2021, de la deducción por inversión en vehículo eléctrico (una bicicleta), a pesar de que, previamente a su compra, el comercio hizo una consulta por correo electrónico al Departamento de Industria, Transición Ecológica y Digital Empresarial, quien le informó que sí tenía derecho a la deducción aunque ya hubiera adquirido otra bicicleta dos años atrás y obtenido la ayuda por ello. Considera que no tiene que resultar perjudicado por la errónea información recibida por el Gobierno de Navarra. Q24/360.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, habiendo acudido el primer día de la campaña de la renta a las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para solicitar cita (para él y para su hermana) para la confección presencial de la declaración del IRPF, no la pudo conseguir, al poder únicamente solicitar cita de forma telefónica o telemática. Critica que tampoco pudo registrar en ese momento un escrito de reclamación, puesto que el vigilante de seguridad le informó de que debía presentarlo en otras oficinas. Q24/377.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, permita, con carácter generalizado, solicitar



citas de manera presencial para poder realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan nueve quejas por no estar conformes con el régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral reguladora del IRPF, introducido por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, y que despliega efectos desde el ejercicio fiscal de 2020. Consideran que dicho apartado vulnera el derecho constitucional de igualdad de los españoles ante la ley y el principio constitucional de capacidad económica, que genera un efecto de doble imposición fiscal y que ha de ser inaplicable. Q24/387, Q24/404, Q24/417, Q24/424, Q24/425, Q24/426, Q24/427, Q24/437 y Q24/474.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que no fue aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque, al ser titular de tres pisos alquilados, la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado el servicio de asistencia para realizar la declaración del IRPF, y tampoco puede acudir a una entidad bancaria pues han dejado de prestar este servicio. Valora negativamente la escasez de medios que se ponen a disposición de las personas contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de esta obligación tributaria. Q24/388.

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

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, suprima las causas de exclusión previstas para recibir asistencia presencial o telefónica para la elaboración de la declaración, de forma que el servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha compensado una deuda que mantiene con el importe de la financiación que tiene reconocida para la fotodepilación del vello facial. Explica que, al no ser posible realizar el tratamiento por el servicio público de salud, ni en un centro propio ni en uno concertado, se acude a la fórmula del reembolso de los gastos que ha tenido que abonar previamente al centro en el que ha recibido la asistencia. Sostiene que



no debería ser embargable por tratarse del reintegro de gastos relacionados con la salud de las personas LGTBI+.Q24/465.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo de su pensión de viudedad, por una deuda que mantenía su ya fallecido marido. No está de acuerdo, puesto que si disponía en su cuenta de un importe superior fue debido al reconocimiento tardío de la pensión, lo que dio lugar a que se le abonase el importe de las mensualidades de un año más los intereses. Indica, además, que no ha tenido conocimiento de la deuda hasta que se le ha practicado el embargo. Solicita que se le levante el mismo y que se establezca una cantidad mensual a abonar acorde a su pensión. Q24/512.
 - 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 Hacienda Foral de Navarra no procede a devolverle el importe correspondiente a la declaración del IRPF del año 2022. Además, indica que ha pagado por duplicado el importe de la del ejercicio de 2021. Q24/524.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le reconoce la exención por reinversión en vivienda habitual en la liquidación del IRPF. Explica que, tras sentencia de divorcio, tuvo que abandonar la vivienda habitual, que era propiedad de ambos cónyuges, la cual posteriormente se vendió. Considera injusto no poder beneficiarse de la exención, cuando ha acreditado debidamente que la vivienda transmitida era su vivienda habitual y que no fue por voluntad propia el que la tuviera que abandonar en su momento. Q24/564.
 - 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.



- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra ha suprimido el servicio de confección de la declaración de la renta en las entidades bancarias, obligando a la ciudadanía a acudir a una asesoría privada o a solicitar cita en Hacienda, la cual resulta imposible obtener. Solicitan que se restituya el servicio suprimido, que funcionaba bien y satisfacía la necesidad de cumplir con una obligación tributaria. Q24/578 y Q24/579.

- Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, permita, con carácter generalizado, el acceso al servicio de asistencia en la elaboración de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de forma que dicho servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, habilitando los recursos necesarios y precisos a tal fin.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende su solicitud de compensar una deuda judicial que mantiene con la cantidad a devolver de la declaración de IRPF. Q24/664.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a cumplir con todos los requisitos para ello, no se ha podido incluir en la declaración del IRPF la deducción por alquiler de vivienda. Q24/755.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque, a pesar de realizar la declaración del impuesto sobre actos jurídicos documentados en el año 2020 y resultar exento, ha recibido una notificación de la Hacienda Foral de Navarra mediante la que se le requiere el abono del impuesto con los intereses de demora, al haberse revisado y cambiado el criterio aplicado en 2020. Considera injusto que Hacienda pueda hacer retroactivo un cambio de criterio en el cobro de un impuesto. Q24/763.

- No se aprecia vulneración de derechos.



- Un ciudadano formula una queja por la diferencia de trato entre mujeres y hombres existente en la regulación del IRPF, en concreto, en la deducción de la cuota por participación de las personas trabajadoras en el capital de la empresa. Denuncia la situación discriminatoria que genera a los hombres el establecimiento de importes y porcentajes superiores para las mujeres en dicha deducción. Indica que ello vulnera la igualdad de trato reconocida en el artículo 14 de la Constitución. Q24/777.

- No se aprecia vulneración de derechos

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en devolverle el importe correspondiente a la declaración de la renta de 2023. La cantidad es alta y por sus circunstancias de ser empleado por cuenta ajena, no tener unos ingresos elevados y ser padre de cuatro hijos, considera que debería darse prioridad en la devolución del IRPF a las familias. Expresa también su malestar por el hecho de que, cuando llama a la Hacienda Foral para preguntar por su devolución, no se le facilita información ni una solución. Q24/815.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en resolver un recurso interpuesto hace 14 meses, en el que alegaba la concurrencia de un defecto de forma en la notificación de la liquidación por la transmisión patrimonial de una herencia. Sostiene que tiene derecho a recibir una resolución en tiempo y forma. Q24/958.

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

Recordar al Departamento de Economía y Hacienda el deber legal de resolver en plazo los recursos de reposición frente a actos tributarios que sean presentados.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se puede aplicar la deducción de la cuota del IRPF por la adquisición de vivienda habitual después de 2018. Considera que esto genera un agravio comparativo y que la aplicación debería ser igual para todas las personas. Q24/986.

- No se aprecia vulneración de derechos.



- Un ciudadano formula una queja porque no puede cumplir con el fraccionamiento de pagos acordado con el Departamento de Economía y Hacienda debido a la falta de ingresos suficientes. Refiere que ha solicitado una prórroga o una modificación de pagos acorde a su único ingreso, pero la respuesta ha sido que solo le queda dejar de pagar, algo que no desea. Q24/1226.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas pensionistas formulan dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra no ha informado suficientemente sobre la posibilidad de reclamar la devolución de cantidades pagadas de más en el IRPF de 2019 por aportaciones a mutualidades, lo que ha conllevado que se queden sin ese reembolso. Una de ellas refiere que en el País Vasco la devolución del importe se hizo de manera automática, mientras en Navarra en ningún momento se notificó ese derecho y solo si una se enteraba por casualidad y presentaba la instancia a tiempo podía optar al beneficio. Q24/1282 y Q24/1285.
 - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a su solicitud de devolución del depósito constituido para participar en una subasta que finalmente quedó desierta. Q24/1310.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana interponen dos quejas en las que muestran su desacuerdo con que el Gobierno de Navarra aplique descuentos por IRPF a lo percibido por el concepto de compensación económica a consecuencia de los procesos de estabilización pues, a su juicio, se trata de una indemnización por despido a la que no habría que aplicarle tales descuentos. El ciudadano señala, además, que ha interpuesto recursos de alzada frente a las nóminas en las que se recogía el descuento del IRPF, que no han sido resueltos. Q24/1343 y Q24/1347.
 - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.



- Una ciudadana presenta una queja porque, por no haber dado de baja en su momento a una de las dos sociedades irregulares de las que era titular junto a otros familiares, la Hacienda Foral de Navarra le exige el pago de la deuda e intereses devengados por el concepto de IVA de los ejercicios 2021, 2022 y 2023, pese a su falta de actividad desde el fallecimiento de su madre. Desconocía la necesidad de dar de baja dicha sociedad y argumenta que los requerimientos se notificaron a una dirección inaccesible. Q24/1358.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha impuesto una sanción por infracción tributaria grave a los hermanos de su tío, derivada del pago extemporáneo del impuesto de sucesiones tras el fallecimiento de este en 2020. Manifiesta que desconocían la existencia de bienes del fallecido antes de recibir el requerimiento de Hacienda y critica que la demora en esta actuación impidió el cumplimiento del plazo. Además, denuncia el desequilibrio en la relación entre contribuyentes y la administración en este proceso. Q24/1412.

- Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha impuesto nuevas sanciones sobre una deuda originada por la falta de presentación de las declaraciones del IVA, incrementándola en un 55%. Refiere que la nueva sanción es desproporcionada y que pone en riesgo la estabilidad económica de su familia. Q24/1413.

- Queja investigada en tramitación.

D) Tributos locales:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha cobrado una tarifa superior en una actividad deportiva por no estar empadronada en el municipio, lo cual, según ha podido conocer, no es conforme a derecho. Q24/1.

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



- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en el seno de un procedimiento de apremio, y a fin de comprobar el carácter inembargable del saldo de la cuenta bancaria alegado por él, le ha solicitado una cantidad de información justificativa que considera, no solo exagerada por su amplitud e impertinencia, sino innecesaria, por cuanto la información relevante sobre la procedencia e inembargabilidad del saldo embargado ya la ha proveído en el recurso. Q24/63.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está de acuerdo con el hecho de que, a la hora de calcular la cuota anual por el servicio de recogida, transporte y tratamiento de residuos, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona tome como referencia el valor catastral de los inmuebles. Propone sustituir el valor catastral de una vivienda, que no guarda correspondencia con la generación de basuras, por el número de personas que habitan en el inmueble. Q24/78.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Hacienda Foral de Navarra les ha aplicado recargo e intereses de demora, al no haber realizado, tras la venta de un inmueble situado en Corella, las autoliquidaciones del Impuesto sobre la renta de no residentes en plazo. Aluden, como impedimento, a la necesidad de disponer de un nuevo cálculo vinculado al Impuesto sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), según se les indicó por una persona del Ayuntamiento de Corella. Q24/81.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le facilita una copia del expediente administrativo y de la propuesta de resolución solicitada, referente a un procedimiento de comprobación e investigación iniciado por la Inspección Tributaria. Critica que no ha sido atendida su petición pese a haberlo solicitado con insistencia. Q24/210.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) le ha remitido una providencia de apremio de la contribución territorial con recargo y costas. Indica que se ha puesto en contacto con el Ayuntamiento para preguntar por qué no se le notificó nada previamente y que se le señaló que mandan muchas cartas para notificar el impuesto y que, pudiendo haber fallos en el envío de las mismas, no se hacen responsables de ellos. Q24/254.

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

- Una congregación religiosa presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le considera exenta en el pago de la contribución territorial urbana ni procede a devolverle las cuotas abonadas por este concepto desde 2015, a pesar de haberlo reclamado en múltiples ocasiones y haberle sido verbalmente reconocido ese derecho. Q24/296.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Valdizarbe se niega de forma reiterada a tratar determinada documentación relacionada con un expediente de revisión de actos nulos, correspondiente a las tasas giradas en varios ejercicios, y a remitirla al Consejo de Navarra. Q24/310.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le contesta a una instancia sobre la aplicación de la Sentencia del Tribunal Supremo 3567/2023, de 20 de julio, en lo que respecta al establecimiento de diferentes tarifas en el gimnasio por razón de empadronamiento. Q24/328.

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

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

- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana que ha realizado el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña por la venta de una pequeña



entreplanta que heredó de su mujer. Considera que los cálculos realizados no son correctos, exigiéndole el pago de una cantidad mucho mayor de lo que corresponde. Q24/330.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Milagro le ha practicado una diligencia de embargo sobre el saldo de una cuenta abierta en una sucursal de una entidad financiera sita en Granada. Señala que, de acuerdo con la Sentencia del Tribunal Supremo 174/2024, de 22 de enero, la actuación sería ilegal, por cuanto dictamina que la administración municipal no puede realizar embargos sobre bienes situados fuera de su término municipal. Refiere que el embargo tampoco procede porque en la cuenta existe ingreso de su nómina, así como de pensión de su padre. Q24/349.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no existe una tarifa reducida en unas instalaciones deportivas públicas por su condición de progenitora de dos menores respecto de las cuales ostenta la custodia compartida. Indica que el gasto de la piscina es asumido exclusivamente por ella, lo cual supone un gran esfuerzo económico. Q24/370.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque le parece injusta la obligación de pagar el Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (impuesto de circulación) de un vehículo, por seguir a su nombre a 1 de enero de 2024, cuando procedió a su venta el 17 de enero de 2024. Señala que debería adoptarse un sistema similar al que rige con los seguros, el cual permite un prorrateo de la prima en función del tiempo que se mantenga la titularidad del vehículo asegurado. Q24/408.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no trasmite a la Hacienda Foral de Navarra los datos sobre su baja en el Impuesto sobre



Actividades Económicas (IAE) respecto de su anterior negocio, habiéndolo solicitado hace más de un año, lo cual hace parecer que no se encuentra al día en sus obligaciones tributarias. Q24/567.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque, tras verse afectado por un incendio en el término municipal de Legarda el 18 de junio del 2022, no se publicitó, y consecuentemente nadie tuvo conocimiento, de la posibilidad de solicitar la exención de pago de la contribución territorial urbana y contribución rústica. Solicita que se abra un nuevo plazo para solicitar la devolución de dichos impuestos. Q24/603.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urdiain le ha cobrado el impuesto de circulación de tres vehículos, cuando en realidad tiene dos, uno de ellos histórico que cuenta con dos matrículas. Manifiesta que lo ha acreditado documentalmente pero que no ha recibido respuesta. Q24/611.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja porque el Ayuntamiento de Uharte Arakil cobra diferentes tarifas en el bono de la piscina en función del empadronamiento. Solicitan, al amparo de una sentencia del Tribunal Supremo que respaldaría su pretensión, el abono de la diferencia de la cuota con carácter retroactivo de los últimos cinco años. Q24/644.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Montejurra, al desarrollar una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en su vivienda, le ha dado de alta de oficio en el servicio de recogida de residuos urbanos y le ha requerido el abono de tasas anteriores devengadas. Está en desacuerdo con tener que hacer frente a una doble tasa -la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional- por cuanto no genera residuos adicionales a los propios de una vivienda. Q24/703.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



Sugerir a la Mancomunidad de Montejurra que modifique su Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.

- Una ciudadana formula una queja porque se cobran diferentes tarifas en las piscinas municipales de Irurtzun y de Leitza, así como en el polideportivo de Lekunberri, en función del empadronamiento. Considera esta práctica discriminatoria y contraria a los requerimientos derivados de la Sentencia del Tribunal Supremo 3567/2023, de 20 de julio. Q24/714.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte le ha practicado dos embargos en su cuenta bancaria por el impago de las cuotas del gimnasio, pese a haberse dado de baja telefónicamente. Refiere que nadie le informó que con el aviso telefónico no era suficiente y tampoco se le ha notificado resolución alguna previa a la práctica del embargo. Se le ha denegado su levantamiento y el fraccionamiento del pago. Q24/737.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Huarte/Uharte que valore conceder a la autora de la queja un fraccionamiento del pago de la deuda contraída por su inscripción en una instalación deportiva municipal, atendiendo a la situación de dificultad económica que expone la solicitante.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata le ha cobrado unas tasas por la ocupación de la vía pública para la colocación de una terraza que nunca llegó a poner. Refiere que, tras la solicitud realizada, el agente que acudió para marcar la zona de terraza y realizar el cálculo del importe, finalmente no lo hizo, entregándole directamente un recibo. Dado que no podía asumir dicho importe, indica que solicitó la baja de su solicitud, pero, aun así, se le requería el pago. Q24/776.

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



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

Sugerir al Ayuntamiento de Burlada/Burlata que revise las actuaciones ejecutivas vinculadas al recibo de 1 diciembre de 2012 número 2022/024/29 y reembolse a la interesada las cuantías que se le hayan embargado y liquidado por importe superior a lo que, en línea con lo expuesto, le habría correspondido pagar.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) /Noain (Elortzibar) no le contesta a una instancia en la que solicita la modificación de la Ordenanza municipal número 2, a fin de que esta prevea los dos métodos para el cálculo de la plusvalía contemplados en la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra. Q24/798.

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

Recordar al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Varios ciudadanos y ciudadanas interponen cuatro quejas porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz ha acordado un incremento de las tarifas del camping, lo cual perjudica especialmente a los clientes de larga estancia. Indican que, si bien en cumplimiento de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, el ayuntamiento debía aprobar las tarifas, ello no se ha realizado conforme a la Ley Foral de Contratos Públicos y no justifica el carácter abusivo de las nuevas tarifas. Q24/863, Q24/864, Q24/865 y Q24/866.

- Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Donamaria le ha requerido en vía de apremio un recibo del agua de 2022 que, debido a algún tipo de error en la aplicación utilizada por el Ayuntamiento, no pudo ser domiciliado en su cuenta bancaria, en la que, en cambio, sí pudieron ser domiciliados los recibos anteriores y posteriores. Critica que se le hubiera comunicado indirectamente el impago al desestimarle una solicitud de lote forestal, pues no se le señalaron ni los motivos por los que dicho recibo no se había podido domiciliar ni las formas mediante las que poder satisfacer la deuda. Q24/923.



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

Sugerir al Ayuntamiento de Donamaria que requiera a la interesada el pago del principal de la deuda derivada del impago del recibo objeto de controversia, pero no los intereses derivados de su apremio.

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Montejurra le ha cobrado indebidamente una factura por el cambio de titular del suministro de agua de una vivienda sita en Lodosa. Entiende que este cobro no se ajusta a derecho, pues, según normativa, la empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad. Ha reclamado la devolución, pero no ha recibido respuesta. Q24/942.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a un escrito presentado mediante el que denuncia la forma en que se ha procedido a practicarle una notificación en el domicilio. Q24/1057.

- Asunto ya tratado.

- Un ciudadano presenta una queja porque, tras dejar su trabajo en el mercadillo de Burlada/Burlata por problemas de salud, ha generado una deuda por no pagar su puesto el segundo semestre de 2021. Refiere que ha sido embargado y que ha solicitado al ayuntamiento que se considere su situación económica y personal y se le condone la deuda, siéndole denegada la petición. Q24/1096.

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

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren cobra diferentes cuotas en el polideportivo municipal en función de si se está o no empadronado, lo cual considera que no procede a la vista de una sentencia del Tribunal Supremo. Refiere que tanto ella como su hija, usuarias de dichas instalaciones desde hace años, deberían abonar la misma cantidad que las personas empadronadas por la utilización de un mismo servicio público. Q24/1117.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Castejón le ha notificado erróneamente una providencia de apremio por la ocupación de la vía pública, pese a no ser titular de ninguna propiedad en dicho municipio. Refiere que, al acudir al Ayuntamiento, se le ha confirmado el error cometido, pero se le ha indicado que no va a rectificarse, debiendo abonar el importe requerido. Q24/1201.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Zúñiga ha incrementado de forma excesiva la contribución territorial que abona por una granja de su propiedad. Refiere haber realizado una instancia mostrando su disconformidad con ello, no habiendo recibido contestación. Q24/1258.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a su solicitud de devolución del depósito constituido para participar en una subasta que finalmente quedó desierta. Q24/1310.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte le reclama el importe de una consulta urbanística realizada, cuya respuesta, pese a reclamarla con carácter urgente -advirtió que solo disponía de tres días para recibir la respuesta- la recibió tres meses después, cuando ya no la necesitaba, por lo que no la abrió. Q24/1352.
- Queja investigada en tramitación.

3.2.19. Justicia.

Durante el año 2024 se han presentado **31** quejas en materia de justicia. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:



A) Actuación profesional de abogados y colegios profesionales:

- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el servicio que le ha prestado un despacho de abogados. Expone que solicitó a través del bufete la aplicación de la Ley de Segunda Oportunidad, pero, cuando se le requirió judicialmente información, esta no fue aportada ni se le comunicó nada a ella. Considera que por este motivo se le ha denegado su solicitud, perjudicándole gravemente. Q24/17.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha acordado el archivo de una denuncia realizada contra una colegiada por una supuesta infracción de la normativa deontológica, y porque, posteriormente, el Consejo General de la Abogacía Española ha desestimado el recurso de alzada interpuesto frente a la decisión del colegio. Q24/444.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque la notaría que está tramitando la aceptación de herencia y declaración de herederos de su madre no ha prestado un servicio adecuado debido a la existencia de errores en la tramitación y a la demora en resolverlos. Manifiesta que, a través de la intervención del Colegio Notarial de Navarra, tuvieron conocimiento del estado de la tramitación, pero no han vuelto a tener noticias. Q24/609.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Juzgado de Cazorla no le facilita el acceso a determinada documentación solicitada, al no estar representada por abogado/a, y porque el Colegio de Abogados de Jaén no le presta asistencia en el asunto. Q24/742.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo Andaluz.

B) Asistencia jurídica gratuita:

- Un ciudadano formula una queja por las dificultades para acceder a la asistencia jurídica gratuita debido a la falta de información y asesoramiento por parte del Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña sobre el documento necesario para su tramitación. Q24/107.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque la abogada que le ha sido asignada tras serle concedida la justicia gratuita no le atiende, ya que, al interesarse varias veces por el caso, esta no le ha prestado la debida atención y ahora no atiende a sus llamadas. Q24/1081.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para mejor defensa de sus derechos.

C) Funcionamiento de la Administración de Justicia:

- Una ciudadana presenta una queja porque, en el seno de varios procedimientos judiciales en materia de violencia de género, ha apreciado que la parte contraria tiene acceso a las notificaciones con anterioridad. Considera que esto perjudica su derecho de defensa. Manifiesta su preocupación por su integridad y la de su hijo ante la denegación de una solicitud de medidas de protección. Refiere que es una preocupación compartida por la Guardia Civil, quien considera que ella está en una situación de riesgo extremo. Q24/376.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja por la demora en resolverse un procedimiento judicial en materia de familia en el que no existe conflicto entre las partes y se ha llegado a un acuerdo. Expone que ello le viene generando, desde hace ya casi un año, un serio malestar porque no puede ejercer con plenitud los derechos respecto a su hija otorgados por su padre. Q24/566.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana y un ciudadano formulan una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra se demora en notificarles una sentencia. Consideran que el retraso de hasta ocho meses va más allá de los límites temporales razonables y solicitan el



dictado de la sentencia, teniendo en cuenta la situación económica que están atravesando. Q24/720.

- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja por la demora en resolverse el recurso de apelación que interpuso frente a una sentencia de un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Tafalla. Q24/801.
- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque no se le facilita el acceso a la documentación judicial relacionada con su denuncia contra una letrada por presunta frustración de la ejecución y otros delitos. Solicita, tras múltiples intentos y seis años sin obtener la resolución, que el Consejo General del Poder Judicial le proporcione copia de la resolución que exonera a la letrada. Q24/916.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque su hijo fue falsamente denunciado por su pareja. Indica que, a pesar de la falta de pruebas y la retirada de la denuncia, se le impusieron medidas restrictivas. Pregunta sobre la legalidad de este procedimiento y la desigualdad en la justicia. Q24/954.
- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque un Juzgado de Instrucción de Pamplona/Iruña ha incurrido en irregularidades y demoras en el procedimiento penal iniciado frente a su presunto agresor, en cuanto que se ha omitido respuesta a escritos de impulso procesal, se han denegado diligencias clave y se ha retrasado la tramitación de recursos. Q24/1298.
- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de participar por Zoom en varias audiencias judiciales a las que fue convocado. Solicita conocer el motivo de estos incidentes. Q24/1342.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



D) Registro civil:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Registro Civil se demora en inscribir a su hijo recién nacido debido a un supuesto problema informático. Expone que esta tardanza implica el retraso en el resto de gestiones necesarias para regularizar la situación del menor. Q24/20.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja por los obstáculos encontrados para inscribir el nacimiento de su hija en el Registro Civil. Solicitan que se dote de medios suficientes a los registros para poder atender todas las solicitudes. Q24/77.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque hace más de un año que solicitó la inscripción de su hija en el Registro Civil Central y todavía no se ha llevado a cabo. Considera que su solicitud se ha demorado excesivamente, no pudiendo, además, acceder en todo este tiempo a la documentación original que tuvo que aportar. Q24/82.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque, cuando acudió al Registro Civil de Pamplona para la tramitación de un expediente de adquisición de vecindad foral de Navarra, no fue atendido, pese a aportar toda la documentación indicada en la hoja informativa del propio registro. Califica el trato que recibió como vejatorio y descortés. Q24/276.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Registro Civil de Pamplona/Iruña deniega la inscripción del hijo o hija de las parejas compuestas por dos mujeres si no están casadas, lo cual no se exige a las parejas heterosexuales. Considera que esta denegación vulnera la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI. Q24/774.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana interpone una queja por la demora en resolverse su solicitud de inscripción del matrimonio en el Registro Civil. Manifiesta que su marido lleva tres años sin poder venir a España, pues el visado no se le expide hasta que no disponga del acta de matrimonio. Q24/794.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Civil de Tudela le ha otorgado una cita para realizar la inscripción de su hija siete meses después de su nacimiento. Le urge la inscripción para poder disfrutar de la prestación por nacimiento y cuidado del menor. Q24/1029.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras solicitar el registro de una extinción de condominio de sus propiedades en el Registro de Propiedad de Aoiz, recibió por correo electrónico la minuta con la que se muestra disconforme. Expone que presentó la impugnación de la minuta, la cual no fue admitida y desconoce el motivo. Q24/1064.
 - Queja no admitida por falta de competencia (se facilita información a la ciudadana para mejor defensa de sus derechos).
- Un ciudadano presenta una queja porque, a pesar de tener cita en el Registro Civil de Tudela para hacer la jura de nacionalidad, se le derivó a Corella por tener que realizarse en la localidad que consta en la resolución que otorga dicha nacionalidad. Critica que en Corella se le indicó que no lo realizaban, remitiéndole de nuevo a Tudela. Q24/1090.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ayuntamiento interpone una queja por las dificultades en la gestión del Registro Civil. Describe la creciente sobrecarga de funciones desde 2007, debido a la ampliación de tareas y la complejidad de los procesos, lo cual conlleva la paralización de los expedientes. Manifiesta que, a pesar de solicitar reiteradamente una solución urgente, más personal y formación, o la transferencia de la gestión a la agrupación del Juzgado de Paz, no se ha recibido respuesta. Q24/1142.
 - Desistimiento del interesado.



E) Ejecución de sentencias:

- Una ciudadana formula una queja porque ha sido desalojada junto a su madre, por parte de personal del Juzgado y agentes de la Policía Municipal, y sin orden judicial, de la vivienda en la que han residido durante 50 años. Q24/74.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones, el Juzgado no le devuelve los importes indebidamente embargados durante tres meses de su cuenta bancaria. Q24/114.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la condena que le fue impuesta como autor responsable de un delito de lesiones y de un delito de lesiones con instrumento peligroso. Solicita la revisión del expediente, por cuanto los hechos contenidos en la sentencia condenatoria son falsos y está llena de incongruencias, y está cumpliendo una condena de privación de libertad de tres años y medio improcedente. Q24/317.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano formula una queja porque el punto de encuentro familiar de la Rochapea incumple la sentencia judicial en la que se establece la periodicidad del régimen de visitas con su hijo y se determina la realización de informes mensuales para su posterior remisión al Juzgado. Añade que su defensa letrada ha presentado varios escritos y recursos solicitando el cumplimiento de la sentencia, no recibiendo nunca contestación a ellos. Q24/436.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto o inaplicar la limitación según la cual en los Puntos de Encuentro Familiar en Navarra únicamente cabría prestarse el servicio con una duración máxima de una hora semanal, por estimar que puede ser perjudicial para los menores y sus familias.
- Una ciudadana formula una queja porque el Juzgado de Tudela no le abona el importe de la pensión de alimentos en favor de sus hijos. Q24/810.



- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la sentencia que se ha dictado a favor de su vecina, en la que ha sido acusada injustamente de agredirle. Añade que tiene testigos que respaldan que nunca han tenido problemas, siendo en realidad que ha sido ella y su familia quienes han soportado los ruidos nocturnos de su vecina y su hijo. Q24/1316.
- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano interpone una queja porque el punto de encuentro familiar no ejecuta la sentencia judicial por la que se aumenta la periodicidad de las visitas con su hijo, alegando no ser firme aún. Expone que, a pesar de que las sentencias de familia deben ejecutarse inmediatamente, no se le hace caso. Solicito ayuda urgente para poder disfrutar de su hijo. Q24/1404.
- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.20. Juventud.

En materia de juventud se ha presentado la siguiente queja:

- Una asociación juvenil formula una queja porque el Instituto Navarro de la Juventud ha denegado su propuesta taurina en el programa de Presupuestos Participativos del Instituto Navarro de la Juventud 2024, al considerar inoportuno, con motivo del bienestar animal, promover este tipo de actividades. Indica la asociación que no van a poder participar y someter la propuesta a votación por motivos ideológicos y subjetivos, ya que cumplen con todos los requisitos. Q24/262.
- Queja investigada – Asunto ya tratado y con resolución emitida por el Defensor del Pueblo.

3.2.21. Medio ambiente.

En el año 2024 se han presentado **64** quejas relacionadas con medio ambiente. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Contaminación acústica o ruidos:

- Un ciudadano interpone una queja porque el personal operativo de Adif genera mucho ruido durante la madrugada al realizar labores de mantenimiento de las



vías del tren, ocasionando a los vecinos y vecinas de Esquiroz de Galar gran dificultad para descansar. Denuncia, además, que los domicilios se ven muy afectados por la cantidad de trenes que pasan al día, causando grietas en todas las paredes, teniendo que asumir, en más de una ocasión, el coste de los arreglos. Q24/282.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Varios vecinos y vecinas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha ubicado el nuevo recinto ferial permanente cerca de sus viviendas, considerando más adecuada su ubicación en un lugar alejado de cualquier zona residencial de la ciudad donde no se ocasionen molestias. Q24/294.

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

Recordar al Ayuntamiento de Tudela su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del nuevo recinto ferial permanente, adoptando las medidas que en cada momento sean precisas al efecto.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias de ruido que sufre en su domicilio procedentes de una mezquita. Expone que, a la cantidad de personas que asisten y que se acumulan en la calle desde antes de las 6:00 horas hasta después de las 23:00 horas, se añade el ruido de los rezos debido a la falta de insonorización. Manifiesta que tiene una hija de doce meses que se despierta por las noches y que, pese a haber llamado en diversas ocasiones a la Policía Municipal, no ha surtido efecto. Q24/301.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta medidas ante las molestias que ocasiona a los vecinos y vecinas la nueva zona de esparcimiento canino debido a los ladridos de los perros que la utilizan. Solicita que se ponga un horario de uso de esta zona para que en la medida de lo posible no se interrumpa el descanso. Q24/596.

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



Recomendar al Ayuntamiento de Berriozar que adopte medidas para proteger con eficacia el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos derivados de la utilización de la zona de esparcimiento canino a la que se alude en la queja. Entre tales medidas, 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.

- Un ciudadano presenta una queja por el excesivo ruido que soportan los vecinos y vecinas del barrio Virgen de la Peña de Fustiñana durante las fiestas de la localidad, con motivo de las instalaciones de las ferias y la utilización de productos pirotécnicos. Q24/629.

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

Recordar al Ayuntamiento de Fustiñana su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del recinto de ferias durante las fiestas patronales de la localidad, lo que conlleva el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados, tanto en lo referente a los horarios como a los límites sonoros permitidos.

- Una ciudadana presenta una queja por el excesivo ruido que soporta su madre durante las fiestas de la localidad de Marcilla con motivo de la celebración de un festival de Djs, así como por la falta de contestación del Ayuntamiento a unas instancias presentadas solicitando su reubicación. Q24/691.

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

Recordar al Ayuntamiento de Marcilla su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, y recomendar que proceda, sin más demora, a contestar a la instancia presentada por la interesada.

Recordar al Ayuntamiento de Marcilla su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del festival “Las Felpudas”, adoptando las medidas que en cada momento sean precisas al efecto.



Recomendar al Ayuntamiento de Marcilla que estudie las alternativas de ubicación propuestas por la autora de la queja e informe a la misma del resultado de dicho estudio, motivando su decisión.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no adopta medidas suficientes ante las molestias que la celebración sistemática de eventos y actos de ocio en el casco antiguo está causando a su vecindario. Expone que, pese a existir otros recintos o lugares en el municipio en que pueden celebrarse, siempre se organizan en las inmediaciones de su hogar. Q24/704.

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

Recordar al Ayuntamiento de Tafalla su deber 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.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no adopta medidas efectivas ante la denuncia que realizó por las molestias de ruido ocasionadas por el perro de su vecina y que lleva más de un año soportando. Q24/717.

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

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Aranguren su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Aranguren su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Aranguren que, habiendo transcurrido el plazo normativamente previsto para ello, atienda la solicitud de acceso al expediente sancionador derivado de la denuncia presentada por la interesada por los ruidos objeto de controversia.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le facilita la información solicitada sobre la normativa reguladora y licencias otorgadas a una bajera situada debajo de su vivienda, cuyo alquiler se publicita para la celebración de fiestas. Q24/757.

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



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

Sugerir al Ayuntamiento de Orkoien que vele por el cumplimiento de las condiciones aplicables a la actividad que se desarrolla en el local objeto de controversia, así como que examine si las medidas en su día exigidas a éste se adaptan efectivamente a las necesidades derivadas de dichas condiciones.

- Una ciudadana presenta una queja por las molestias que genera el repique de las campanas de Navascués/Nabaskoze en horario nocturno. Manifiesta que se ha solicitado que estas no suenen de diez de la noche a ocho de la mañana, pero se ha denegado la petición por tratarse de una tradición. Q24/778.

- Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas efectivas ante las molestias por ruido, vibraciones y olores procedentes de un bar sito en el bajo de su vivienda. Denuncia que el local incumple reiteradamente la normativa reguladora de la contaminación acústica y de las actividades con incidencia ambiental, no siendo suficientes las sanciones que en alguna ocasión se le han impuesto. Q24/812.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique la adopción de medidas para garantizar que el bar objeto de controversia desarrolla su actividad de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las Actividades con Incidencia Ambiental, adoptándose las medidas correctoras y sancionadoras adecuadas en caso de que no lo haga.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta medidas ante las molestias de ruido procedentes de la plaza Donantes de Navarra. Propone más presencia policial, la eliminación de los bancos largos que acumulan muchas personas y la colocación de árboles para paliar el eco. Q24/835.

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



Recordar al Ayuntamiento de Berriozar su deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no adopta medidas ante las molestias por ruido ocasionadas por un centro religioso cercano a su vivienda. Manifiesta que la utilización de amplificadores produce un alto volumen de la música y vibraciones. Ha presentado una reclamación en el ayuntamiento, no habiendo contestado ni realizado medición acústica alguna. Q24/894.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no adopta medidas ante la problemática de ruidos y vibraciones que sufren las viviendas colindantes a una bajera. Cree necesaria la apertura de un expediente a la propiedad de dicho local por el incumplimiento de la licencia de apertura, dado que el uso del local ha cambiado al publicitarse actualmente para la celebración de fiestas. Q24/950.

- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque, desde que cambió de titular un bar situado en los bajos del edificio donde reside, se ha incrementado el nivel de ruidos. Denuncia que, al funcionar el local entre semana y fines de semana en horario nocturno, el ruido imposibilita el descanso de ella y sus familiares, entre los que se encuentran dos menores de edad. Manifiesta que, a pesar de que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña está adoptando medidas en relación con las denuncias presentadas, estas resultan insuficientes. Q24/993.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber legal de proteger los derechos constitucionales de la autora de la queja y su familia, afectada por las molestias que ocasiona la existencia de un local de hostelería en los bajos del edificio donde reside, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no ha respondido ni actuado frente a múltiples instancias sobre la



situación irregular de una guardería canina en su jurisdicción. El centro incumple normativas de distancia mínima a viviendas, control de ruido y permisos exigidos por las distintas disposiciones legales. Manifiesta que los vecinos y vecinas afectados, perjudicados por el ruido nocturno y olores, solicitan que se regularice o clausure la instalación. Q24/1031.

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

Recordar al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja por las molestias de ruido nocturno que sufren los vecinos y vecinas de una calle de Pamplona/Iruña a causa de dos locales de ocio. Refiere que las puertas abiertas y la música hasta altas horas afecta especialmente a las personas mayores, y solicita mayor presencia policial para garantizar el descanso. Q24/1198.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos, afectados por las molestias que ocasiona la existencia de dos locales de hostelería en las inmediaciones de sus domicilios.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique la adopción de medidas para garantizar que los bares objeto de controversia desarrollan su actividad de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las Actividades con Incidencia Ambiental, adoptándose las medidas correctoras y sancionadoras adecuadas en caso de que no lo hagan.

- Un ciudadano presenta una queja porque el aparcamiento de motos que se encuentra junto a la ventana del apartamento tutelado en el que reside le está ocasionando graves perjuicios por los ruidos que emiten las motos y las reuniones de sus dueños/as. Ha presentado en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña una instancia sobre este asunto que no ha sido contestada. Solicita que se estudie la posibilidad de cambiar de ubicación estas plazas de aparcamiento. Q24/1336.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – No aceptada.



- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella no adopta las medidas necesarias para regular el uso de los “cuartos de cuadrillas” existentes en el municipio. Hace referencia, en concreto, al ruido que soporta procedente del cuarto situado cerca de su domicilio. Manifiesta que los/as vecinos/as sufren constantes molestias, especialmente en horario nocturno, por la falta de regulación de estos espacios. Considera insuficiente que la única solución ofrecida sea llamar a la Policía Municipal. Q24/1389.

- Queja investigada en tramitación.

B) Residuos:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no adopta medidas ante el estado en que se encuentran los contenedores de basuras sitos en Corella. Además, tampoco amplía el número de contenedores de materia orgánica y de ropa en el municipio. Q24/9.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha instalado un punto de acopio y triturado de poda junto a la pared de su jardín, que no se mantiene en óptimas condiciones. Manifiesta que el exceso de residuos que no se trituran o la gran cantidad de restos que se acumulan provocan la proliferación de insectos. Q24/19.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja por la instalación en las inmediaciones de su casa de Cortes de unos contenedores antes ubicados en otro tramo de la misma vía pública, pues le están causando diferentes molestias (olores, suciedad, ruidos, etc.). Solicita la reubicación por parte del Ayuntamiento de Cortes de dichos contenedores. Q24/229.

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

- Un ciudadano formula una queja porque ni el Ayuntamiento de Estella-Lizarra ni la Mancomunidad de Montejurra adoptan medidas ante los fuertes olores que deben soportar los vecinos y vecinas de la zona de la Plaza Fuente de la Salud como consecuencia de unos vertidos. Considera que se está vulnerando el derecho a



disfrutar de un medio ambiente adecuado y el derecho a la protección de la salud. Q24/321.

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

Recordar al Ayuntamiento de Estella-Lizarra y a la Mancomunidad de Montejurra su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja afectados por olores en su domicilio, y recomendar que continúen investigando la procedencia de dichos olores, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Ribera y el Ayuntamiento de Tudela han colocado bajo sus dormitorios unos contenedores sin previo aviso, los cuales desprenden un hedor insoportable y son un foco de insalubridad. Q24/382.

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

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no amplía el número de contenedores de materia orgánica y de ropa en Corella. Q24/502.

- Queja no admitida por faltar datos del autor de la queja.

- Varios vecinos y vecinas de Cascante presentan una queja porque el Ayuntamiento va a proceder a la ubicación de unos siete u ocho contenedores en las inmediaciones de sus viviendas. Muestran su disconformidad tanto con el número de contenedores que se pretenden colocar como con la nueva ubicación, fundamentalmente por las molestias de malos olores y ruidos que van a generar. Por ello, proponen otra ubicación alternativa. Q24/576.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Cascante que estudie la propuesta de ubicación de los contenedores planteada por los vecinos, en la calle Tras la Iglesia.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le ha negado la recogida y transporte de un cristal de grandes dimensiones que posee en su domicilio, debiendo ser ella quien lo deposite en un punto limpio. Q24/819.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa no atiende su solicitud de reubicar unos contenedores de Cáteda que bloquean continuamente el acceso a un garaje y generan problemas de humedad. Q24/940.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar a la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

- Un ciudadano presenta una queja por la ausencia de contenedor de materia orgánica en las inmediaciones de su domicilio. Expone que se dirigió al Ayuntamiento de Tudela, quien le remitió a la Mancomunidad de la Ribera, la cual argumenta falta de espacio para instalarlo. Considera esta justificación incorrecta, ya que en la localidad todos los distritos cuentan con todos los contenedores. Q24/980.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.

Sugerir al Ayuntamiento de Tudela y a la Mancomunidad de la Ribera que presten atención a la problemática que se denuncia en la queja, en lo que respecta a la imposibilidad de usar el “contenedor resto” situado en las inmediaciones de la vivienda del interesado por la utilización que se da al mismo con residuos del centro de salud próximo; y que, si es preciso, se coloque algún contenedor adicional de esas características en el entorno de dicho centro de salud.

- Una ciudadana interpone una queja porque ni el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente ni la Policía Foral de Navarra actúa ante el vertido irregular de purines en la localidad de Lizaso, en una finca próxima al domicilio de su madre. No se lo explica pues incluso, en una de las ocasiones, varios agentes notaron el olor, tomaron fotografías del lugar y le animaron a realizar una denuncia. Q24/1171.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano presenta una queja por el deterioro de la recogida neumática de residuos en Mutilva en los dos últimos meses. Ha detectado que los buzones están constantemente llenos y atascados y, a pesar de las quejas a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el problema persiste sin solución. Además, indica que dichos buzones de uso doméstico se comparten con varios bares de la zona, lo cual acrecienta el problema. Solicita que los bares utilicen contenedores convencionales y que se reparen los fallos de los buzones. Q24/1185.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varios vecinos y vecinas de Ituren formulan una queja por la reubicación de unos contenedores de basura sin previo aviso ni consulta vecinal, señalando perjuicios para la comunidad, incumplimiento normativo y falta de transparencia. Solicitan al Ayuntamiento de Ituren y a la Mancomunidad de Malerreka que reviertan su decisión, así como que se valore y acepte alguna de las ubicaciones propuestas. Q24/1314.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Otras molestias funcionamiento actividades:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no actúa ante las molestias que sufre en su domicilio debido a la iluminación de una farmacia. Indica que la agresión lumínica es insoportable, hasta el punto de tener que bajar las persianas. Presentó hace tiempo dos instancias, sin lograr ninguna solución. Q24/203.
 - Queja investigada – Solucionada – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Tudela que examine si la utilización actual de la señalización lumínica por parte de la oficina de farmacia objeto de controversia resulta proporcional a los fines que le son propios y, en caso de no ser así, adopte las medidas necesarias para la corrección de la situación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante la colocación, por parte de un local de Navarrería, de cuatro mesas junto a su portal, que, pese a tener dos sillas cada una, son ocupadas por



seis u ocho personas. Indica que ha puesto en conocimiento del ayuntamiento los perjuicios que ocasionan las mesas, habiendo recibido como respuesta que se va a replantear el tema, pero las molestias persisten. Q24/381.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración) – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que vele por que la terraza a la que se alude en la queja se utilice conforme a las condiciones autorizadas y, en caso contrario, adopte las correspondientes medidas correctoras.

- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan cuatro quejas por los fuertes olores que soportan los vecinos/as de Villava/Atarrabia provenientes de una empresa papelera. Exponen que se han dirigido al Ayuntamiento por dicho motivo, desde donde se les remite al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Les gustaría tener una pronta solución y que se garantice el derecho a un entorno saludable, pues su calidad de vida se ve mermada (repercusiones físicas como dolor de cabeza, náuseas o picor de ojos, imposibilidad de ventilar las viviendas, devaluación del valor de las viviendas...). Q24/871, Q24/892, Q24/904 y Q24/906.

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

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que intensifique el control del cumplimiento por parte de la industria papelera sita en el núcleo urbano de Villava/Atarrabia de las medidas exigidas para el mantenimiento de su actividad y, en caso de ser necesario, exija la implementación de las medidas adicionales que sean precisas para compatibilizar la actividad de dicha industria y los derechos medioambientales de la ciudadanía.

- Un grupo de vecinos y vecinas del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña presenta una queja por el funcionamiento de ciertos locales comerciales, pues su horario de apertura nocturno y los productos dispensados (bebidas alcohólicas y comida rápida), que son consumidos posteriormente en la vía pública, tiene una grave afección en la convivencia ciudadana. Consideran que ello, además, facilita el acceso barato y rápido a alcohol a la juventud y a menores de edad a cualquier hora del día y de la noche. Manifiestan que han realizado instancias denunciando



este problema de consumo abusivo de alcohol, ruido y salubridad, y solicitando la adopción de medidas, pero no reciben contestaciones. Q24/880.

Queja investigada – Resolución emitida – No aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas necesarias para velar por que los establecimientos señalados en la queja operen conforme a lo autorizado en sus respectivas licencias, así como para que se denuncie, investigue y sancionen los comportamientos incívicos señalados en la misma.

Sugerir al Departamento de Salud y al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial que examinen la propuesta del interesado en relación con la limitación horaria en la venta de bebidas alcohólicas de cara a evitar el problema vinculado al consumo excesivo de alcohol.

- Un ciudadano interpone una queja porque, en las inmediaciones de su domicilio, existe un local que tiene un monitor o televisor con luces muy brillantes que permanece encendido las 24 horas, siendo especialmente molesto por las noches al dificultar el descanso. Solicita que la empresa apague o atenúe la iluminación. Q24/1018.
 - Queja no admitida por no haberse planteado previamente a la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja por los fuertes olores que soportan los vecinos/as de Villava/Atarrabia provenientes de una empresa papelera. Expone que se han dirigido al Ayuntamiento por dicho motivo, desde donde se les remite al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Le gustaría tener una pronta solución y que se garantice el derecho a un entorno saludable, pues su calidad de vida se ve mermada (repercusiones físicas como dolor de cabeza, náuseas o picor de ojos, imposibilidad de ventilar las viviendas, devaluación del valor de las viviendas...). Medio ambiente. Q24/1138.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#), que fue aceptada.



- Una comunidad de propietarios formula una queja por la inactividad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ante las molestias de ruidos y olores procedentes de la chimenea de extracción de un asador sito en los bajos del edificio. Denuncian el incumplimiento de la declaración responsable y solicitan la subsanación de las deficiencias. Q24/1264.

- Queja solucionada durante la tramitación.

D) Protección de la fauna:

- Un concejo presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no está tomando medidas ante la presencia de muflones en el Valle de la Valdorba. Expone que está considerada una especie alóctona cuya presencia conlleva un alto riesgo de contagio de enfermedades. Indica que desde 2017, y aun siendo una Zona Especial de Conservación, no se ha emprendido ninguna acción dirigida a atajar esta problemática, habiendo recibido el concejo numerosas quejas de ganaderos y agricultores debido a los perjuicios que causan los muflones en sus explotaciones. Añade que ha presentado una instancia al departamento solicitando la adopción de medidas urgentes, la cual no ha sido contestada. Q24/166.

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

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de resolver sobre las solicitudes que le formulen, incluida la presentada por el Concejo de Olleta el pasado 10 de enero de 2024.

Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que realice una evaluación actualizada de la situación denunciada por el Concejo de Olleta (presencia excesiva de muflones en la zona) y, en su caso, adopte las medidas adicionales que resulten precisas para evitar o mitigar los efectos negativos de la misma producidos en las explotaciones agrícolas y ganaderas.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella está incumpliendo la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como el programa Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos. Q24/240.



- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Azagra no aplica el programa de Captura, Esterilización y Suelta (CES) de gatos. Critica que ello, unido a la colocación de carteles advirtiendo de la prohibición de alimentar a los animales, genera que exista una gran cantidad de gatos hambrientos en las calles. Q24/261.
- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no les contesta a un correo electrónico en el que exponían los problemas que están viviendo con una perra de su propiedad, al tener ésta problemas de conducta y convivencia que, debido a su tamaño, no pueden controlar. Explicaban que son personas mayores con problemas de salud, por lo que solicitan un cambio por otro animal más dócil o asistencia en la búsqueda de un nuevo hogar. Q24/367.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la destrucción del hábitat de la avifauna en la zona de Tafalla, debido al progresivo deterioro que viene sufriendo su entorno natural ocasionado por la construcción de grandes infraestructuras y la falta de medidas de protección y acción por parte de los poderes públicos. Q24/482.
- Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta medidas ante los problemas de higiene derivados de un cathotel colocado por el propio ayuntamiento a las afueras del término municipal. Expone que, para llegar a este lugar, los gatos tienen que atravesar las calles del pueblo, accediendo a los jardines de las viviendas y dejando allí sus excrementos. Propone la reubicación del cathotel. Q24/792.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no intensifica la vigilancia y el control en el barrio de Mendillorri ante el reiterado incumplimiento de la normativa que regula la tenencia de animales. Denuncia que hay ciertos vecinos y vecinas que siempre tienen sus perros sueltos generando episodios de riesgo o la imposibilidad de disfrutar del entorno. Q24/924.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que intensifique la vigilancia y control de la zona de Mendillorri a que se refiere la queja, particularmente en los horarios a que se alude, velando por que se cumpla con la obligación de que los perros vayan atados.

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no ha cumplido las medidas correctoras medioambientales establecidas en 2005 para compensar la pérdida de hábitat que iba a suponer la aprobación del PSIS de la Ciudad Agroalimentaria. Critica que, si bien tenían que haberse llevado a cabo antes de comenzar las obras o aprobarse el PSIS, muchas medidas, 19 años después, no se han materializado, lo que ha perjudicado la conservación de fauna y hábitats. Q24/1035.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Tudela y al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, de forma coordinada, determinen qué medidas de las previstas en el Acuerdo de 30 de mayo de 2005 del Gobierno de Navarra de aprobación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal para la Implantación de un Área de Actividades Económicas de Carácter Comarcal en Tudela quedan todavía pendientes de ejecución y, a la vista de ello, adopten las medidas necesarias para su implementación.

- Una ciudadana formula una queja porque ha sido sancionada en cinco ocasiones por el Ayuntamiento de Viana por presuntas infracciones relacionadas con sus animales. Argumenta que los procedimientos son nulos, que ha sufrido abusos de autoridad, incluida la intervención de una agente de policía local vinculada a su vecino, y que se han embargado prestaciones inembargables. Denuncia la falta de respuesta a sus solicitudes y los perjuicios económicos y emocionales que ha sufrido. Q24/1157.



- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de ser propietaria de una residencia canina desde hace muchos años y contar con todas las licencias y autorizaciones correspondientes, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha requerido solicitar la autorización e inscripción en el Registro de Núcleos Zoológicos de Navarra como centro de animales de compañía. Refiere que se ha enfrentado a demoras debido a errores informáticos y a constantes requerimientos de subsanación, lo que ha retrasado indebidamente el procedimiento. Q24/1160.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por el maltrato a varios perros en Juslapeña/Txulapain y Berrioplano/Berriobeiti. Solicita que los Ayuntamientos se impliquen activamente en la aplicación de la Ley de Bienestar Animal y, en el caso de no poder cumplir con la normativa, deleguen la función a la Sección de Bienestar Animal del Gobierno de Navarra. Denuncia la falta de respuesta a sus instancias y pide mejores condiciones de vida para los animales afectados. Q24/1228.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por los problemas de salubridad que ocasiona una colonia felina en la calle Ruiz de Alda en Castejón. Refiere que el Ayuntamiento de Castejón no actúa ante esta colonia incontrolada, con más de 50 gatos, múltiples puntos de comida y casetas improvisadas. Describe una situación insalubre causada por heces, orines y desperdicios en la vía pública, y solicita medidas urgentes. Q24/1372.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

E) Actividades clasificadas:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no adopta medidas ante un supuesto negocio ilegal que se lleva a cabo en una bajera cercana a su vivienda. Denuncia que se desarrolla una actividad de compraventa en un local que no reúne las características necesarias y sin licencia alguna,



generando perjuicios a los vecinos y vecinas por la ocupación de la vía pública con objetos en venta o basura, y al resto de comerciantes de la localidad, a quienes sí se les exige el cumplimiento de la normativa. Q24/325.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una empresa formula una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no contesta a una solicitud de licencia de actividad clasificada para cafetería presentada hace tres meses, demora que está perjudicando gravemente sus planes y compromisos laborales. Q24/584.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa no actúa ante el incumplimiento reiterado por parte de un negocio de la Ordenanza municipal de terrazas y veladores. Denuncia que la terraza del local excede las dimensiones permitidas, generándole a él y a su padre de avanzada edad problemas de accesibilidad a su vivienda. Además, el apilamiento de las mesas en la fachada supone un obstáculo para el tránsito de las personas con movilidad reducida. Solicita que el ayuntamiento haga cumplir las condiciones de la licencia otorgada. Q24/952.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque un local está desarrollando actividades que requieren de una licencia de actividad clasificada, pero no dispone de ella. Refiere que denunció este hecho ante el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, quien le indicó que la licencia se concedió al amparo de la normativa en vigor y que el local y sus instalaciones cumplen con la normativa urbanística y reúnen las condiciones para el ejercicio de la actividad. Solicita revisar la licencia otorgada. Q24/1156.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

F) Protección de la flora y de espacios naturales:

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado una autorización para realizar actividades de espeleología en las Sierras de Urbasa y Andía del Parque Natural, incluido el acceso con vehículo a motor por las pistas forestales de dichos montes. Indican



que, si durante cinco años la asociación ha solicitado y obtenido la autorización, por la doctrina de los actos propios el departamento no puede alterar esta práctica basando la denegación en la misma normativa que utilizó para concederla. Q24/881.

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

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que examine si existen cuevas o simas en Urbasa y Andía que no alberguen fauna o flora de interés o protegida y, en caso de existir, se autorice al promotor de la queja a realizar actividades espeleológicas en aquéllas.

- Una ciudadana y un ciudadano presentan una queja porque, tras denunciar la tala ilegal de dos árboles en su finca hace casi año y medio, no reciben información. Exponen que, según les ha comunicado recientemente el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, la denuncia ha prescrito y no pueden acceder al expediente. Solicitan copia del expediente completo, conocer las actuaciones realizadas y que se identifique a quien ha permitido que la denuncia prescriba. Q24/1161.

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

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber legal de tramitar las denuncias y los expedientes sancionadores con celeridad.

Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que facilite a los interesados el acceso a la información pública solicitada y, en caso de considerar que no cabe dicho acceso, les comunique expresa y motivadamente los motivos por los que, de acuerdo con la legalidad vigente, no cabría estimar su solicitud de acceso a dicha información.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain ha realizado una tala agresiva de las ramas de los árboles en las inmediaciones del lago del Parque de la Constitución. Considera que se ha sacrificado la belleza y el encanto del lago por una mera cuestión de limpieza y que esta acción es contraria a las políticas de protección del medioambiente, al ser estos árboles un espacio interesante para las aves. Q24/1292.

- Queja investigada en tramitación.



G) Información medioambiental:

- Una asociación ecologista formula una queja por la sistemática negativa del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente de atender en tiempo y forma sus solicitudes de acceso a documentación ambiental. Indica que este comportamiento obstruccionista está dificultando su labor conservacionista. Q24/25.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en contestarle a una solicitud de información relativa al Parque Natural de Urbasa y Andía. Q24/884.

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

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

- Un ciudadano interpone una queja porque, habiendo realizado alegaciones dentro del procedimiento de evaluación de impacto ambiental simplificada del proyecto de concentración parcelaria de Bidaurreta, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le ha remitido acuse de recibo ni contestación alguna. Q24/1213

- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.22. Memoria histórica.

En materia de memoria histórica se han presentado **5** quejas, por los siguientes motivos:

- Un partido político interpone una queja por el incumplimiento y silencio del Gobierno de Navarra respecto a la Resolución del Parlamento Navarra, por la que se insta a aquel a realizar al partido político el reconocimiento público y la reparación que corresponda, en su consideración de víctima política principal de unos sucesos violentos acontecidos en 1976, a declarar el lugar como lugar de memoria histórica y a desclasificar la documentación relacionada con los sucesos. Q24/15.

- Queja no admitida por falta de competencia.



- Un partido político presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de poner en marcha cursos de formación para el profesorado, con historiadores especializados, sobre unos hechos acontecidos en 1976 durante la Transición Democrática. Hace referencia a la necesaria actualización de los contenidos curriculares en la Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional y Bachillerato en materia de memoria histórica. Q24/132.

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

Recomendar al Departamento de Educación que resuelva expresamente y notifique la decisión adoptada respecto de la solicitud formulada por el Partido Carlista, referente a la organización de cursos de formación y actualización del profesorado sobre los sucesos acaecidos en Montejurra en 1976.

- Un partido político interpone una queja porque el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera no le contesta a su solicitud de información sobre las previsiones y fechas para la declaración del lugar donde ocurrieron unos hechos violentos en 1976 como lugar de memoria histórica. Q24/133.

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

Recomendar al Departamento de Memoria, Convivencia, Acción Exterior y Euskera que adopte las medidas precisas para que, con celeridad, se resuelva expresamente y notifique la decisión adoptada respecto de la petición formulada por el Partido Carlista de declaración de un lugar de memoria histórica, estimando superado el plazo legalmente establecido para ello.

- Un ciudadano formula una queja porque el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Tudela le denegaron en 2015 sus peticiones de digitalizar un periódico familiar, cuyo último ejemplar se publicó en 1936. Indica que su propósito es que sea de acceso público, en aras también de defender la memoria histórica. Q24/446.

- Queja no admitida por extemporánea (más de un año) – Reabierta – Solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja en la que solicita, en su condición de víctima por actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o



funcionarios públicos, que el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera corrija varias incorrecciones que constan en el informe de la Comisión de Reconocimiento y Reparación, reconociendo, de forma expresa, el término “secuestro”, con todas las consecuencias compensatorias que de ello se deriven. Q24/1346.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

3.2.23. Obras públicas.

En el año 2024 se han presentado **8** quejas en materia de obras públicas. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Varias ciudadanas presentan una queja por las afecciones que va a ocasionar a los/as usuarios/as del colegio y centro ocupacional El Molino la construcción de la pasarela peatonal y ciclista proyectada por encima de sus instalaciones. Consideran que con dicha construcción se vulnera el derecho a la intimidad y la tranquilidad de las personas usuarias del centro, que son personas con discapacidad intelectual. Q24/623.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que analice y responda las propuestas presentadas por el centro El Molino acerca de la futura pasarela de Aranzadi, y, en coordinación con el mismo, busque una solución de consenso, tratando de conciliar el interés público municipal con el derecho a la intimidad de las personas usuarias de dicho centro.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no responde a una instancia en la que reclama unos daños en una finca de su propiedad derivados de una entrada de agua, así como solicita el arreglo de la pista que da acceso a aquélla y determinadas actuaciones para evitar que se produzcan los hechos. Q24/42.

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

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.



- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta medidas ante el deficiente estado del acceso a los garajes de una plaza. Manifiesta que el terreno se encuentra sin asfaltar y señalizar, siendo un pavimento de tierra y brea que ensucia los vehículos. Añade que existen montones de hojas en la puerta del garaje que el ayuntamiento no limpia y que sufren continuamente inundaciones. Q24/59.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque su finca va a resultar afectada por el proyecto “Depuración de aguas residuales de Arizaleta”. Critica que la Mancomunidad de Aguas de Montejurra no le comunicó la realización de dichas obras con la suficiente anterioridad, de forma que hubiera sido posible debatir la ubicación de la depuradora, sino que en la reunión mantenida ya solo se le informó del importe a abonarle en concepto de afecciones, sin atender a las alternativas propuestas. Q24/175.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no abona a su madre el justiprecio acordado por el Jurado de Expropiación de Navarra en el expediente de expropiación de una finca de su propiedad. Q24/315.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a dos instancias realizadas sobre las filtraciones de agua en su plaza de garaje, cuyo origen cree que podría estar en la circulación y estacionamiento de vehículos en el aparcamiento que se encuentra justo encima de titularidad municipal. Q24/908.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, resolviendo todas las cuestiones planteadas en los mismos.



Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que proceda a contestar a lo planteado por la interesada en la instancia del 3 de enero de 2024.

- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pitillas no ejecuta el proyecto de obras denominado “Aceras en Avenida de Navarra”, adoptado mediante acuerdo del Pleno. Manifiestan que no hay razón ninguna para no realizar la obra acordada. Q24/909.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mués ha realizado obras de pavimentación de la calle Mayor y reparación del puente que no se ajustan a las reflejadas en el proyecto aprobado. Expone que se han observado cambios de gran calado respecto a dicho proyecto, que hubieran requerido una modificación del mismo para su aprobación en el pleno y posterior exposición pública. Q24/1325.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.

3.2.24. Protección de datos personales.

Se han presentado **10** quejas relacionadas con la protección de datos personales, por los siguientes motivos:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, de acuerdo con lo previsto en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, va a publicar en una licitación del servicio de conservación de carreteras, tal y como hizo en la anterior, los sueldos de cada uno de los puestos de trabajo existentes en dicho servicio, lo cual permitirá, al ser el único que ocupa un determinado puesto, que se conozca su sueldo por el resto, lo que considera que atenta contra su privacidad y la normativa en materia de protección de datos. Q24/47.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque, en una consulta médica en el Hospital Reina Sofia de Tudela, fue atendido con la puerta abierta y un guardia de seguridad presente, siendo vulnerado así su derecho a la intimidad. Q24/80.



- 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 denegado el acceso a determinados datos, al considerar que son protegidos, de la empresa en la que trabajó su madre, ya fallecida, los cuales necesita para continuar con la investigación mediante la que trata de probar que esta contrajo su enfermedad por la inhalación de amianto en su puesto de trabajo. Q24/121.
- Queja remita al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado una solicitud de acceso a la información sanitaria de siete personas que serían sus padres y hermanos biológicos, sin el consentimiento de estos. Necesita los antecedentes familiares para conocer la incidencia o posible relación genética con las enfermedades que podría padecer. Defiende que, al amparo 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, dicho consentimiento no es necesario. Q24/218.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por el acceso no autorizado a los datos personales suyos y de su mujer por parte de personal del Centro de Salud de Lodosa y por la falta de respuesta certera a una pregunta sobre lo sucedido. Q24/267.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que investigue el acceso y consulta de los datos personales del autor de la queja y su esposa por parte del personal administrativo del centro de salud de Lodosa y, en caso de constatar que el mismo no resulta amparable por la normativa en materia de protección de datos, adopte las medidas disciplinarias necesarias contra la persona que accedió y consultó dichos datos personales



- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la actuación de una fundación a la que acudieron ella y su hijo en busca de información y asesoramiento sobre la situación familiar que atravesaban. Indica que, tras el primer contacto con el personal de la fundación y mantener una entrevista que creía confidencial, se contactó con la familia paterna sin previo consentimiento, lo cual les está generando graves perjuicios. Q24/535.

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

- Una ciudadana presenta una queja por entender vulnerado el derecho a la protección de datos personales en la publicación del listado de admitidos a los Ciclos de Formación Profesional, al incluirse los nombres y apellidos, los centros y las notas de acceso del alumnado admitido. Q24/833.

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

Sugerir al Departamento de Educación que, en aras al principio de minimización de datos, en lugar de publicarse para la generalidad de la ciudadanía los nombres y apellidos de las personas que tomen parte en los procedimientos de admisión a ciclos de Formación Profesional junto a la nota de su expediente académico, se adopten medidas alternativas, compatibles igualmente con la naturaleza y fin del procedimiento selectivo, en línea con lo razonado en esta resolución.

- Un ciudadano interpone una queja porque una plataforma de internet ha publicado hasta en tres ocasiones una notificación judicial que se le realizó hace años. Habiendo finalizado el procedimiento por el que se le efectuó dicha notificación, considera que esta publicación le perjudica enormemente tanto en el ámbito personal como profesional. Q24/1080.

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

- Un ciudadano interpone una queja por el incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos por parte de proveedores de hosting, entes y Administraciones públicas, por no eliminar la información personal, incluso de menores, presente de manera permanente en redes sociales, páginas web, actas y otras publicaciones, que ya está obsoleta y desfasada, y que podría provocar la suplantación de identidades o robos. Protección de datos personales. Q24/1145.



- Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana formula una queja por el acceso no autorizado a su historia clínica y datos demográficos. Denuncia que no tiene relación con la persona que accedió al historial, ni con el centro desde el que se hizo. Destaca la importancia de proteger la confidencialidad de sus datos médicos. Solicita una revisión de la legalidad del acceso, la adopción de las medidas necesarias que garanticen la protección y una investigación sobre posibles responsabilidades. Q24/1363.
- Queja solucionada durante la tramitación.

3.2.25. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

En materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas se han presentado **10** quejas cuyos motivos fueron los siguientes:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Santacara no ha esperado a que se resuelva judicialmente un procedimiento de responsabilidad patrimonial y ha ordenado la ejecución subsidiaria de unas obras de demolición de un inmueble, repercutiendo los costes a su representada. Indica que ello le va a suponer perjuicios económicos cuasi irreparables, por lo que solicita que se espere hasta que finalicen los procesos existentes. Q24/51.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Santacara que hasta que no finalicen los procesos existentes en los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo número 1 y 2 de Pamplona/Iruña, no se repercutan los costes de las obras de demolición previstas en la resolución de 22 de diciembre de 2023 a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Donamaría causó daños en su jardín cuando efectuó trabajos destinados a la reparación de una fuga de agua sin contar con su consentimiento expreso. Q24/64.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque un muro de su vivienda se ha derrumbado debido a los trabajos de urbanización efectuados en la calle trasera por el Ayuntamiento de San Adrián. Expone que, dado que iba observando el



deterioro del muro, presentó un escrito en el que, con base en un informe pericial, reclamaba la adopción de medidas urgentes para evitar su colapso, pero sin éxito. Añade que ahora, tras el derrumbe, ha presentado una reclamación de responsabilidad patrimonial, que ha sido desestimada por el ayuntamiento. Indica que no se le facilita el expediente administrativo completo. Q24/191.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Caparrosos no asume la responsabilidad de los daños que ha sufrido la vivienda de su madre tras el derribo municipal del inmueble colindante. Critica que, como solución, únicamente se le propone que coloque una malla. Q24/345.
 - 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 los daños que sufrió su hijo en la dentadura durante su participación en un concurso televisivo en la cadena EITB. Manifiesta que, siguiendo instrucciones, envió el presupuesto del dentista a la compañía aseguradora de la cadena, habiendo sido desestimado por haberse comunicado el siniestro fuera del plazo establecido. Q24/354.
 - Queja remitida al Ararteko.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa se demora en resolver una reclamación por responsabilidad patrimonial que realizó tras sufrir una caída en la vía pública debido al mal estado de la acera. Q24/775.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña ha destruido varios objetos personales que le fueron incautados durante un registro de su vehículo, a pesar de haber reclamado su devolución en varias ocasiones. Denuncia, además, que el trato que recibió por los agentes no fue adecuado, el tono utilizado era amenazante en todo momento y la forma en realizar el registro denigrante. Q24/907.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.



Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber del personal de la Policía Municipal de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que incoe y tramite, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos por el autor de la queja.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó con motivo de la negligente atención médica que recibió tras sufrir un accidente de tráfico, la cual agravó las lesiones. Refiere que la mutua tampoco ha respondido a la reclamación allí presentada, no habiendo siquiera asignado un número de expediente. Q24/960.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no resuelve una reclamación por responsabilidad patrimonial que realizó por los daños y perjuicios sufridos durante la realización de una prueba médica. Considera que tuvo lugar una mala praxis médica junto con un incumplimiento de la guía formativa y un consentimiento informado defectuoso e incompleto. Q24/1070.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, como consecuencia de las obras que comenzaron en 2023 para la adecuación de un terreno para la construcción de un aparcamiento, sufre continuas filtraciones de agua en su cocina y grietas en toda la casa. Ha presentado en varias ocasiones instancias en el Ayuntamiento de Corella poniendo en su conocimiento todos los desperfectos, pero no han sido arreglados pese al tiempo transcurrido. Solicita que se restaure su vivienda a su estado inicial. Q24/1259.

- Queja investigada en tramitación.



3.2.26. Sanidad.

En el año 2024 se han presentado **201** quejas en materia de sanidad. Los hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

A) Atención especializada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología para tratar su dolencia y valorar la realización de una cirugía. Indica que va a cumplir un año de baja, sin tener un tratamiento efectivo y sin fecha de citación para la próxima revisión. Q24/10.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Otorrinolaringología que le permitirá continuar con el tratamiento pautado para una patología que afecta tanto a su vida privada como a la profesional. Añade que, habiendo presentado una reclamación en Atención al Paciente, no ha recibido contestación a la misma. Q24/31.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para sus diferentes patologías. Manifiesta que está pendiente de ser citado para dos cirugías y que se encuentra esperando una radiografía abdominal y la valoración de un especialista sobre un desvío de columna baja. Q24/36.
 - Queja investigada – Cerrada por otras causas.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología para atender sus dolores y molestias en la rodilla. Expone que está siendo tratada por una fisioterapeuta, pero que no obtiene mejoría, siendo necesario el diagnóstico médico del especialista. Q24/39.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología. Expone que lleva cuatro meses sin poder salir de casa debido a los dolores que le ocasiona una hernia discal. Ha presentado cuatro reclamaciones, sin éxito. Q24/83.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología del Hospital Reina Sofía de Tudela. Refiere que en consulta se le indicó que sería citada en dos meses, pero que ya han transcurrido dos años, empeorando su salud día a día. Q24/86.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de un Doppler Arterial. Expone que, pese a las llamadas y reclamaciones realizadas, se le indica que el retraso se puede alargar más de un año, lo cual puede ser peligroso para su salud. 24/140.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para someterse a una cirugía debido a una hernia inguinal. Expone que cada día se encuentra peor y siente mucho dolor. Q24/147.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología para una intervención de rodilla, mientras que su dolor aumenta y le es más complicado caminar. Expone que la tardanza va a ocasionar que tenga que volver a realizarse la analítica y el electrocardiograma preoperatorio. Q24/167.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la Unidad de Raquis. Indica que lleva esperando para ser atendida desde hace cuatro meses, pese al dolor que sufre,



que le impide el descanso y afecta de forma negativa a la epilepsia que padece. Añade que ha presentado reclamación en Atención al Paciente, sin éxito. Q24/215.

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

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de las previsiones de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, y atendiendo a la derivación realizada por el Servicio de Neurología, cite a la autora de la queja con celeridad para la atención que precisa en la Unidad de Raquis.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología. Expone que lleva meses de espera y que, entre tanto, tiene mucho dolor e inflamación en la cadera que le impide caminar, estar de pie o desempeñar adecuadamente su trabajo. Q24/221.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención quirúrgica. Expone que viene sufriendo molestias en la cadera desde 2022 y que, pese a haber presentado varias reclamaciones, no se le programa la operación. Q24/243.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Dermatología para realizarle una prueba diagnóstica. Expone que ha presentado una reclamación en Atención al Paciente al haber sido superado el plazo máximo de espera legalmente establecido, pero sin éxito. Q24/252.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que la ciudadanía formule al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.



Recomendar al Departamento de Salud que, ante el incumplimiento de los plazos previstos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías en espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que la autora de la queja sea citada por el Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Navarra lo antes posible.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología. Expone que tiene dolor de rodilla y no puede andar bien, lo cual le dificulta mucho la movilidad en el día a día. Q24/281.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea incumple de forma reiterada los plazos de citación en el Centro de Especialidades Príncipe de Viana. Indica que el sistema falla y no se están adoptando suficientes medidas. Q24/292.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo de 19 años, autista y con un 88% de discapacidad, para la realización de un TAC, a pesar de encontrarse incluido en la lista preferente. Considera que esta espera puede ser peligrosa para su salud. Q24/298.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención de cadera, a pesar de haber realizado hace ya meses las pruebas preoperatorias y haber presentado varias reclamaciones. Q24/313.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por las dificultades que ha encontrado para cambiar por teléfono la cita asignada para la realización de las mamografías de cribado en el Centro de Prevención de Cáncer de Mama. Manifiesta que el teléfono indicado en la carta de invitación estaba continuamente ocupado y que, hasta que no acudió en persona a las oficinas, no se le cambió la cita. Q24/314.



- 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 se ha producido una demora en todas las atenciones que ha precisado desde 2021 en los Servicios de Traumatología y de Rehabilitación del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea, debido a las listas de espera. Considera que ello ha provocado un mal resultado funcional en su dedo. Q24/343.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el derecho de los pacientes a la atención en plazo que contemplan la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, y la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en la Unidad de Extremidad Superior en Ubarmin. Expone que lleva más de un año con mucho dolor en la muñeca derecha, lo que le imposibilita trabajar y realizar las actividades del día a día. Q24/362.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre para la realización de una prueba médica en el Servicio de Neurología. Expone que dicha tardanza le está impidiendo realizar gestiones con residencias o con la unidad de barrio. Q24/372.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Varias entidades y 155 personas afectadas interponen una queja por el grave impacto que la situación actual de las listas de espera en sanidad está provocando en las personas con discapacidad y en personas con enfermedades crónicas y/o pluripatológicas que ocasionan una situación discapacitante. Q24/380.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



Recomendar al Departamento de Salud que intensifique la adopción de medidas tendentes a garantizar una atención sanitaria en un tiempo adecuado al colectivo de personas a que se refiere la queja presentada por COCEMFE Navarra (personas con discapacidad o con enfermedades crónicas o pluripatológicas determinantes de situaciones discapacitantes).

Sugerir al Departamento de Salud que, a efectos de determinar las medidas o acciones concretas tendentes al objetivo señalado, se recabe la participación de la entidad autora de la queja o de otras que puedan ser también representativas del colectivo al que se refiere la misma.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención en el ojo. Considera que la lista de espera es demasiado larga e indica que la tardanza está perjudicando su vida laboral. Q24/390.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de Raquis. Expone lleva cinco meses en espera y que ha presentado varias reclamaciones, sin éxito. Q24/419.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención quirúrgica, lo cual le está ocasionando un importante deterioro en su salud. Hace referencia a la indiferencia y al trato dispensado por algunas personas responsables al no responder a un escrito realizado. Q24/432.
 - 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 Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle a su madre una cita para la revisión en el



Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Reina Sofía de Tudela. Refiere que tenía que haber sido citada hace meses, pero no aparece siquiera como programada. Q24/447.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la revisión presencial de un bloqueo epidural realizado hace ocho meses con resultado negativo. Q24/454.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Oftalmología para realizarle la revisión que necesita por haberle detectado indicios de glaucoma. Manifiesta que, tras casi dos años sin ser citada y su temor de perder la visión, se ha visto obligada a acudir a una clínica privada, pero desea poder continuar el tratamiento en el sistema público. Q24/486.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en la especialidad de Raquis, pese a haber sido derivado hace meses por su médico de atención primaria con carácter preferente. Defiende que, de acuerdo con la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, debía haber sido citado en el plazo de 10 días. Q24/488.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada; y recomendarle que, en el caso objeto de queja, cite al interesado a la mayor brevedad para la consulta con la unidad de raquis que tiene pendiente.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Neurología del Hospital Reina Sofía de Tudela tras ser diagnosticado de neuralgia de trigémino.



Refiere que esta enfermedad es muy dolorosa y que se le ha pautado una medicación muy fuerte que aconseja seguimiento constante. Q24/489.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para una cirugía maxilofacial (cirugía ortognática y feminización facial). Se pregunta, tras ver una nota de prensa en la que se expone que los días medios naturales de espera para esta cirugía son de 82 días, cómo se calcula esta media si lleva más de 400 días esperando. Q24/518.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, habiéndose superado los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, se cite a la interesada a la mayor brevedad.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención de prótesis de rodilla. Manifiesta que cada día se encuentra peor y le cuesta más caminar. Q24/540.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Rehabilitación para la fascitis plantar que viene sufriendo. Manifiesta que, según se le ha indicado, no va a ser citada hasta dentro de varios meses. Añade que se encuentra en lista de espera para una operación y, pese a querer primero probar con la rehabilitación, prevé que va a ser citada antes para la intervención. Q24/557.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología para la realización de un bloqueo, pese a los dolores que sufre que no puede aliviar con medicación al ser alérgica. Indica que ha presentado tres reclamaciones en Atención al Paciente, las cuales no han sido contestadas. Q24/647.

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

Sugerir al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que la interesada sea citada lo antes posible.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía en relación con la atención recibida en los centros y servicios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra.

Recomendar al Departamento de Salud que, habiéndose superado el plazo legalmente previsto, atienda la reclamación que la interesada formuló el 27 de mayo de 2024 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su madre en el Servicio de Neurología para la realización de unas pruebas diagnósticas. Refiere que su situación cognitiva se está agravando cada día y que esta tardanza le está perjudicando enormemente. Q24/683.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en el caso objeto de queja, cite a la madre de la autora de la queja a la mayor brevedad para realizarle las pruebas diagnósticas indicadas por el Servicio de Neurología.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Oftalmología para una



intervención de cataratas. Indica que lleva esperando casi seis meses y teme que la situación empeore. Q24/710.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una infiltración. Expone que lleva meses esperando pese a estar incluida en preferente y que próximamente tiene que pasar por el tribunal médico debido a la tardanza que está sufriendo. Q24/758.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Rehabilitación. Expone que, debido a los dolores que padece, durante el tiempo de espera se le ha tenido que realizar una resonancia y una infiltración. Añade que ha presentado multitud de reclamaciones, siendo respondida solamente una de ellas. Q24/759.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por la atención médica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en relación a sus problemas de salud y por la demora en otorgarle cita para la realización de una colonoscopia. Indica que el manejo de su situación ha sido vergonzoso y negligente, y que no puede seguir esperando sin un diagnóstico y tratamiento adecuados. Q24/762.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Traumatología para la realización de una resonancia magnética. Manifiesta que el dolor que siente es tal que le impide andar. Q24/772.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que el interesado sea citado con celeridad para la consulta de Traumatología solicitada, habiendo transcurrido ya el plazo máximo de espera legalmente establecido.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Digestivo. Considera necesario que se le realice la prueba para la detección del sobrecrecimiento bacteriano (SIBO), por cuanto con anteriores pruebas no se ha detectado el origen de los dolores que padece. Q24/790.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la atención que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le está dispensando en relación con un problema respiratorio y, en especial, con la demora a la hora de ser citada por el Servicio de Neumología. Q24/817.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR) de la Txantrea. Expone que, si bien se le indicó que las revisiones se realizarían con una periodicidad de seis meses, telefónicamente se le ha informado que existe una lista de espera de dos años. Q24/822.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Otorrinolaringología. Manifiesta que tenía que haber sido citado hace tres o cuatro meses. Q24/855.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de observar los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que el autor de la queja sea citado por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Universitario de Navarra lo antes posible.



- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Otorrinolaringología para una intervención. Le preocupa esta tardanza pues pierde audición cada día y no es recuperable con la operación. Q24/857.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo en el Servicio de Otorrinolaringología, donde lleva en reserva desde hace ocho meses. Expone que presentó una reclamación en Atención al Paciente, respondiéndole que no había huecos disponibles. Q24/875.

- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de observar los plazos máximos de atención sanitaria previstos en la legislación vigente, estimando que en el caso de la consulta de otorrinolaringología a la que se alude en la queja no se observó el plazo correspondiente.

Recomendar al Departamento de Salud que se cite de nuevo al hijo del autor de la queja el servicio de otorrinolaringología con el fin de valorar su evolución y tratamiento a realizar.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Alergología para una revisión que lleva tres años esperando. Q24/877.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Oftalmología. Manifiesta que, pese a encontrarse en lista preferente y a realizar una reclamación, se le ha indicado que la tardanza puede ser de más de medio año. Q24/887.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para conocer los resultados de una resonancia.



Refiere que tiene mucho dolor en la cadera y que no conoce el motivo ni el tratamiento a seguir. Q24/888.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de un TAC. Indica que, pese a las reclamaciones realizadas en Atención al Paciente y a encontrarse en lista de espera preferente, se le ha indicado que hay mucho retraso en las citaciones. Q24/905.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su padre en la especialidad de Neumología, pese a padecer una enfermedad que requiere de revisiones semestrales. Refiere que tampoco se le contesta a las reclamaciones realizadas. Q24/926.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle cita en la Unidad del Sueño, donde lleva tres meses en lista de espera preferente, así como en Rehabilitación. Expone que un error diagnóstico le ha causado un retraso de siete años en su tratamiento, afectando su calidad de vida. Además, manifiesta que en urgencias sufre dolor intenso debido a la falta de un informe validado. Q24/953.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para la realización de una prueba médica ante el avance de un tumor, cuando según se le ha indicado no hay mucha lista de espera. Q24/995.
- Queja no admitida por faltar datos del autor de la queja.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, si bien le ha programado una intervención quirúrgica para dentro de tres o cuatro meses, es una cita tardía, por lo que está valorando hacerse la intervención en un centro privado. Expone que, desde que le pusieron una sonda



ha sufrido complicaciones e infecciones, lo que le impide llevar una vida normal. Q24/1007.

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

Recomendar al Departamento de Salud que analice en profundidad la asistencia prestada en el caso objeto de queja y remita al interesado una explicación acerca de lo acontecido, y, asimismo, que, en supuestos similares que puedan darse, se vele de forma real y efectiva por una atención integral, continuada entre los diversos niveles asistenciales y dispensada en un tiempo adecuado.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la unidad de raquis. Expone que está esperando la cita desde hace muchos meses, con dolor que afecta su vida diaria y su bienestar psicológico. Tras varias reclamaciones realizadas, exige ser citado rápidamente aplicando la Ley de Garantías, que establece un plazo máximo de 10 días para consultas preferentes. Q24/1010.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en el en el caso objeto de queja, cite al interesado a la mayor brevedad para la consulta con la unidad de raquis que tiene pendiente.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que la ciudadanía formule al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para rehabilitación, lo cual le está causando perjuicios médicos. Se ve obligada a llevar bastón y sufre mucho dolor. Q24/1040.



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

Sugerir al Departamento de Salud que, si no lo ha hecho ya, cite a la mayor brevedad posible a la autora de la queja para la consulta de raquis o la rehabilitación que precisaría por causa de una intervención que se le practicó el pasado mes de junio de 2024.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita médica para la revisión del hombro tras la realización de una infiltración. Refiere que lleva esperando más de un año, ha perdido la movilidad total del brazo y los dolores cada vez son más fuertes. Q24/1087.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque no ha recibido atención adecuada en el centro de salud de San Jorge a pesar de haber sufrido varios infartos. Además, se demoran en otorgarle cita en Atención Especializada y sus solicitudes de cambio de médico no han sido atendidas. Solicita que se le cite y la pronta entrega de resultados. Q24/1088.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Traumatología, para la que lleva un año y medio aproximadamente esperando. Q24/1097.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una operación de rodilla. Expone que está soportando dolores terribles y que no se ha diagnosticado la causa. Solicita que se cumplan los plazos establecidos, pues ha tenido incluso que visitar a un médico privado. Ha realizado varias reclamaciones sin obtener respuesta. Q24/1099.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora excesivamente en asignarle cita para el servicio de Rehabilitación del Hospital Universitario de Navarra. Refiere que, tras 8 meses de



espera y una reclamación previa, se le ha comunicado que no pueden concretar una fecha para la cita. Q24/1103.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en el caso objeto de queja, cite interesada a la mayor brevedad para la consulta de Rehabilitación que tiene pendiente.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una revisión oftalmológica para la que lleva más de 3 meses esperando. Q24/1105.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en Reumatología. Expone que, pese a las múltiples reclamaciones realizadas, aún no ha obtenido respuesta ni se le ha asignado una cita. Q24/1106.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle para una prueba médica, razón por la que realizó una reclamación que todavía no ha sido contestada. Q24/1109.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de que su médica solicitó una cita para ser atendida en Otorrinolaringología debido a un problema de audición en su oído derecho, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea todavía no le ha citado. Refiere que, viéndose obligada a acudir a urgencias, allí no fue atendida adecuadamente agravándose sus molestias. Q24/1113.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Rehabilitación para la que lleva esperando más de tres meses. Expone que, además, no se le ha contestado a la reclamación realizada. Q24/1115.

- Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita a su hijo para una intervención quirúrgica de hombro. Manifiesta que, desde que sufrió la luxación de hombro hace más de un año, no ha podido hacer vida normal. Q24/1118.

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

Recomendar al Departamento de Salud que cite con celeridad al autor de la queja para la práctica de la intervención quirúrgica que precisa, al haber transcurrido ya el plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

- Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de ser derivada a medicina interna como preferente, debido a un virus gastrointestinal y varios diagnósticos graves, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea todavía no le ha citado. Q24/1137.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una consulta en Digestivo, pese a haberle realizado ya hace meses los análisis previos. Q24/1165.

- Queja no admitida por ser anónima.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita a su madre para tratarle una bolsa de líquido que tiene en el párpado que le impide abrir el ojo y le causa muchas molestias. Q24/1172.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en Oftalmología, cita para la que lleva



esperando más de un año a pesar de tener una pérdida de visión del 80%. Q24/1195.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Dermatología. Manifiesta que tiene lunares, manchas y pecas que le preocupan, y que, a pesar de haber realizado varias reclamaciones, ni se le contesta ni se le cita. Q24/1204.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que, en el en el caso objeto de queja, cite a la interesada a la mayor brevedad para la consulta de Dermatología que tiene pendiente.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Ginecología. Dice que sufre fuertes dolores de menstruación y que lleva cinco años con el DIU sin haberle sido realizada nunca una revisión. Q24/1217.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en realizarle un cambio de prótesis de rodilla. Expone que fue intervenido hace 3 años de prótesis de rodilla, pero esta salió defectuosa, causándole múltiples dolores e inflamación con líquido, lo cual le impide hacer una vida normal. Q24/1252.

- 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 prueba digestiva previa a la operación a la que necesita someterse. Q24/1271.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una revisión de su fractura de rodilla. Expone que se ha visto obligada a acudir a un fisioterapeuta privado, incurriendo en gastos, pero su rodilla sigue inflamada. Desconoce los daños que se han podido ocasionar debido a la tardanza en ser citada. Ha presentado varias reclamaciones sin respuesta. Q24/1317.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en Raquis, a pesar de encontrarse incluida en la lista preferente. Refiere tener dolores constantes que le han hecho acudir a urgencias y a su médico de atención primaria en múltiples ocasiones, y que le impiden llevar una vida normal. Q24/1318.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita de seguimiento en el Servicio de Neurocirugía tras ser intervenida en junio de 2024.Q24/1322.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Oftalmología. Indica que, debido a un historial clínico complejo y al empeoramiento de su visión en los últimos meses, necesita revisiones anuales que no se están cumpliendo, habiendo sido realizada la última revisión hace casi dos años. Q24/1353.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el Servicio de Oftalmología para evaluar la posibilidad de operar su ojo izquierdo. Refiere que esta tardanza le afecta en sus actividades cotidianas debido a la distorsión que sufre en la visión. Deja constancia de que ya sufrió retraso de un año para la operación del otro ojo y que, pese a presentar una reclamación, no ha recibido contestación. Q24/1356.
- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en programarle una intervención en los pies. Expone que lleva más de 18 meses en espera y que está de baja médica con tratamiento para el dolor y depresión. Q24/1377.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en el Servicio de Digestivo. Expone que necesita urgentemente una gastroscopia, pues no puede llevar una vida normal y ha perdido varios kilos de peso. Q24/1399.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.

B) Atención pediátrica:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, como consecuencia de la reorganización de la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren debido al elevado número de niños y niñas que debía éste atender, ha asignado a su hija el centro de salud de Mendillorri, que está más alejado de su vivienda. Indica que, mientras antes podía acudir en transporte público, ahora únicamente puede ir andando, pues carece de conexión en autobús desde su casa. Todo ello le genera un gran inconveniente porque su hija acude al pediatra como mínimo cada quince días. Q24/30.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas de planificación y organización de la atención sanitaria necesarias para evitar que en el futuro se produzcan situaciones análogas a la que ha ocasionado la necesidad de reorganizar la atención pediátrica en la zona básica de salud de Sarriguren, con el correspondiente impacto que dicha reorganización ha generado sobre las familias de los niños y niñas objeto de la misma.

Sugerir al Departamento de Salud que, en el caso de que la interesada formule una solicitud de cambio de pediatra de su hija conforme a la normativa vigente, dicha solicitud sea estimada.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el servicio de Oftalmología Infantil. Expone que se le prescribieron revisiones periódicas cada seis meses, pero que, transcurrido dicho plazo, no se le ha citado. Ha presentado diversas reclamaciones que no han sido contestadas. Q24/61.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el servicio de Oftalmología Infantil. Expone que, debido a la acusada tardanza y a la preocupación de que la falta de visión pueda tener efectos en el desarrollo psicomotor y en los procesos de aprendizaje de la menor, han acudido a un especialista privado con el consiguiente desembolso económico para la familia. Considera que esta situación vulnera el derecho básico de acceso a la salud gratuita y de calidad. Q24/90.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque en el Centro de Salud de Leitza no hay pediatras. Denuncia que, en consecuencia, su hijo, que es alérgico y asmático y, debido a ello, tiene tendencia a padecer bronquitis, carece de atención pediátrica. Q24/126.

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

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación existente en relación con la atención pediátrica en Leitza, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, como consecuencia de la reorganización de la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren debido al elevado número de niños y niñas que debía éste atender, ha asignado a su hijo el centro de salud de Mendillorri, que está más alejado de su vivienda. Indica que su hijo ha sido atendido por la misma pediatra desde que nació, por lo que considera que no procede dicho cambio. Q24/208.

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

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas de planificación y organización de la atención sanitaria necesarias para



evitar que en el futuro se produzcan situaciones análogas a la que ha ocasionado la necesidad de reorganizar la atención pediátrica en la zona básica de salud de Sarriguren, con el correspondiente impacto que dicha reorganización ha generado sobre las familias de los niños y niñas objeto de la misma.

Sugerir al Departamento de Salud que, en el caso de que la interesada formule una solicitud de cambio de pediatra de su hijo conforme a la normativa vigente, dicha solicitud sea estimada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud, como consecuencia de la reorganización de la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren debido al elevado número de niños y niñas que debía éste atender, ha asignado a sus hijos el centro de salud de Mendillorri, que está más alejado de su vivienda. Indica que la pediatra ya conoce el historial médico de sus hijos y ellos se sienten seguros con ella, por lo que no procede dicho cambio. Q24/259.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le contesta a su solicitud de información sobre un informe redactado por la pediatra que atendió a su hija en ausencia de su pediatra habitual. Q24/300.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el Servicio de Oftalmología Infantil, que lleva pendiente de revisión desde 2021. Indica que son años de espera y su graduación ha podido cambiar sustancialmente. Q24/320.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el Servicio de Oftalmología Infantil, pese a tener una enfermedad rara que hace fundamental un seguimiento regular. Q24/342.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo en el Servicio de Oftalmología Infantil. Expone que lleva meses esperando y que no se le ha respondido a una reclamación realizada. Q24/455.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja por la falta de pediatra en el centro de salud del Valle de Ulzama/Ultzama. Denuncia que no se cubre la plaza vacante por lo que todos los niños y niñas del valle deben ser atendidos en otro lugar. Q24/722.

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

Recomendar al Departamento de Salud que, a la vista de la situación existente en relación con la atención pediátrica en el Valle de la Ultzama, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar la cobertura pediátrica en dicha zona.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en Oftalmología Infantil, pese a la prioridad preferente para ser citada. Refiere que sufre de infecciones recurrentes en los oídos y que está perdiendo audición que le perjudica en el colegio. Añade que se ha visto obligada a acudir al sistema privado con el coste que ello conlleva. Q24/879.

- Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana y un ciudadano presentan dos quejas por la falta de pediatras y profesionales de Atención Primaria en la Ribera, afectando especialmente a Cadreita, Milagro y Villafranca. Indica que el cierre de la agenda de citas en Pediatría y la falta de personal médico suficiente obliga a los vecinos y vecinas a recurrir a urgencias ante problemas de salud. Q24/1032 y Q24/1050.

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

Sugerir al Departamento de Salud que profundice en la adopción de medidas que garanticen una atención sanitaria con un adecuado nivel de calidad en la zona básica de salud a la que se alude en las quejas, formuladas por personas que son vecinas de Villafranca.



Sugerir al Departamento de Salud que estudie y adopte medidas para procurar que los movimientos que se produzcan en los concursos de traslado de personal sanitario no afecten a la continuidad e integridad del servicio, evitando el “cierre de agenda” durante varios días denunciado en las quejas.

- Varias ciudadanas formulan cuatro quejas por la falta de pediatras en el centro de salud de Peralta, la constante rotación de profesionales de Atención Primaria, lo que impide un adecuado seguimiento, y la dificultad para conseguir citas. Q24/1062, Q24/1077, Q24/1084 y Q24/1086.

- Quejas solucionadas durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha establecido la vacuna frente al virus respiratorio sincitial, principal causa de bronquiolitis, únicamente para a los/as nacidos/as a partir del 1 de septiembre de 2024. Critica que, a su hija, nacida en agosto de 2024, se le ha negado la vacuna, contraviniendo las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y del Comité Asesor de Vacunas. Q24/1143.

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

Recomendar al Departamento de Salud que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2024/2025, y no solo a los nacidos a partir del 1 de septiembre de 2024.

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citar a sus hijos de 5 años en Oftalmología. Expone que su hijo debía haber sido ya citado para su revisión anual y que su hija, quien debe realizarse revisiones periódicas cada dos meses, tenía que haber sido citada hace varios meses. Denuncia el incumplimiento de la Ley Foral de Garantías de Espera cuando, además, se encuentran en una edad importante para la adquisición de aptitudes como la lectoescritura. Q24/1289.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Departamento de Salud ha establecido la vacuna frente al virus respiratorio sincitial, principal causa de



bronquiolitis, únicamente para a los/as nacidos/as a partir del 1 de septiembre de 2024. Una de las ciudadanas, cuyo hijo ha contraído la enfermedad, refiere que todos los bebés son vulnerables, no solo los de 1, 2 o 3 meses. Q24/1306 y Q24/1333.

- Quejas investigadas – Resolución emitida en 2025 – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque, a pesar de la gravedad del caso de su hija, quien sufrió un accidente en el instituto y varias dislocaciones repetidas de su brazo derecho, el Servicio Navarro de Salud no le va a citar en Traumatología previsiblemente hasta 2026, lo que afecta profundamente a su vida cotidiana, dificultando actividades como vestirse, escribir y estudiar. Solicita urgentemente una solución para evitar daños permanentes. Q24/1189.

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

Recomendar al Departamento de Salud que, si no lo ha hecho ya, cite a la mayor brevedad posible a la hija de la autora de la queja para la consulta de traumatología que se le ha indicado en relación con el problema que padece en un brazo.

C) Atención primaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, como consecuencia de una reordenación de las Zonas Básicas de Salud, les ha asignado a él y a su mujer un nuevo centro de salud de referencia mucho más alejado de su domicilio. Expone que ha presentado varias reclamaciones sobre lo sucedido que no han sido respondidas motivadamente. Q24/11.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierto – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, teniendo en cuenta sus circunstancias personales, reasigne al interesado y su mujer al Centro de Salud del Segundo Ensanche, que es al que estaban asignados previamente a que unilateralmente se les asignara al Centro de Salud del Casco Antiguo.

- Un ciudadano interpone una queja en la que solicita una atención inmediata a su madre destinada a controlar sus cifras tensionales. Considera que su tensión arterial no ha sido suficientemente controlada por los facultativos que la han



atendido en las distintas consultas a las que ha acudido, pudiendo ser oportuno un cambio en la medicación antihipertensiva. Q24/46.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha atendido su solicitud de remitirle los resultados de unas pruebas médicas. Indica que, en respuesta, recibió una llamada del personal administrativo de su centro de salud en la que se le dispensó un trato que considera totalmente fuera de lugar, humillante, amenazante e intimidatorio. Añade que, a pesar de haber solicitado la identificación de la persona que la efectuó, no ha recibido contestación. Q24/79.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo las reclamaciones y escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Salud que, en el plazo más breve posible, remita a la interesada los resultados de la analítica de 2023 y de los análisis de sangre y origina de 2021 y, en caso de no ser posible, le señale por escrito los motivos por los que no es posible atender dicha solicitud.

- Un ciudadano interpone una queja porque, a pesar de acudir al centro de salud con síntomas de malestar, dolor de cabeza, tos y mocos, se le indicó que nadie iba a poder atenderle ese día para tramitarle la baja laboral. Critica que se le propuso una cita once días después, por lo que se vio obligado a ir al trabajo en condiciones no adecuadas. Q24/373.
- 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 colectivo y más de 1950 personas firmantes interponen una queja por la imposibilidad de obtener cita en el centro de salud de la Rochapea mediante cualquiera de las formas habilitadas. Explican que las líneas telefónicas están saturadas y, una vez obtenida respuesta, generalmente ya no quedan citas



disponibles. Por su parte, para obtener una cita de forma presencial, manifiestan que hay gente haciendo cola hasta una hora antes de la apertura del centro. Refieren que ello perjudica especialmente a las personas mayores o con enfermedades crónicas. Q24/602.

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

Recomendar al Departamento de Salud que analice en profundidad las dificultades y retrasos que se estarían padeciendo en el centro de salud de la Rochapea para la obtención de citas en condiciones y en un tiempo adecuados, adoptando a continuación las medidas de refuerzo, de organización, de personal o de gestión, que sean precisas para la mejora del servicio prestado a los vecinos del barrio.

- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar citas en el centro de salud de Fitero. Refiere que nunca se consigue una cita en el día, lo que obliga a tener que acudir a urgencias. Además, expone que, pese a disponer de servicio de pediatría dos días a la semana, se le ha remitido a Cintruénigo por no tener citas disponibles. Q24/639.

- 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, tras intentar solicitar durante un tiempo prolongado cita médica para su hijo en el centro de salud de Corella, únicamente se le ha ofrecido la posibilidad de acudir dos días después. Añade que la situación era urgente puesto que tenía la rodilla tan hinchada que le impedía caminar. Q24/708.

- Queja no admitida por ser anónima.

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la atención que está recibiendo en el centro de salud de San Jorge. Señala que no tiene asignado un médico de Atención Primaria, que le está resultando imposible obtener una cita y que no se le permite la presentación de reclamaciones de forma presencial en el propio centro de salud. Q24/768.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque, cuando llamó al centro de salud de Cintruénigo para la renovación de la receta de absorbentes para su madre, se le indicó que se activaría en cinco días. Critica que ha tenido que llamar posteriormente en dos ocasiones porque la receta seguía sin activarse, pese a tratarse de un producto necesario y de uso diario para una persona mayor. Q24/784.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no atiende su solicitud de cambio de médico de Atención Primaria. Expone que el médico que desea le asiste perfectamente y conoce todas sus patologías, pero que, en su lugar, ha sido instada a ser atendida en otro centro de salud. Q24/786.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Recomendar al Departamento de Salud que se tramite y valore la solicitud de cambio de médico presentada por la autora de la queja con arreglo a lo previsto en el Decreto Foral 244/1994, de 28 de noviembre, por el que se regula el derecho de libre elección de médico general y médico pediatra en atención primaria, dado que las razones aludidas para la denegación no se acomodan a la citada norma.*
- Una ciudadana presenta una queja porque se le ha negado a su madre el cambio de médico de familia. Indica que, como paciente oncológica con grandes pérdidas de memoria, necesita un médico que le transmita confianza y el que actualmente tiene asignada no le atiende correctamente. Q24/849.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Recomendar al Departamento de Salud que proceda a estimar la solicitud de cambio de médico presentada por la autora de la queja.*
- Un ciudadano presenta una queja porque, atravesando un problema médico que requería el debido seguimiento, el centro de salud de Barañáin/Barañain le comunicó que no tenía profesional de Atención Primaria asignado. Considera que la falta de personal afecta al ejercicio de los derechos de la ciudadanía. Q24/937.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque considera tardía la cita que se le ha otorgado en el centro de salud de la Txantrea para revisar una herida derivada de una intervención por cáncer, tras la que experimentó complicaciones que requirieron hospitalización y reintervención. Cuestiona la formación del personal administrativo para evaluar la urgencia de su situación. Q24/1058.
 - 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 por la imposibilidad de obtener una cita para la vacunación de la gripe y de la Covid-19 en el centro de salud de Mendavia. Según se le ha indicado, se debe a la ausencia de citas disponibles, la indisponibilidad de vacunas o haber finalizado la campaña de otoño. Q24/1176.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recomendar al Departamento de Salud que analice y adopte medidas a fin de evitar esperas excesivas para la obtención de citas para la vacunación frente a la gripe y al covid, como la denunciada respecto al Centro de Salud de Mendavia.
- Una ciudadana presenta una queja por los problemas para recibir el parte de baja médica, tras una operación quirúrgica, al ser afiliada a una mutualidad. Manifiesta que el centro de salud no se lo remitió por correo electrónico como se le indicó, sino que tuvo que acudir en persona, lo cual resultó un inconveniente tras la cirugía. No entiende esta diferencia de trato con respecto a las personas que pertenecen a la Seguridad Social, que sí reciben sus bajas por vía electrónica. Q24/1191.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, tras acudir con su madre al Servicio de Oftalmología y recomendarse allí la realización de una prueba médica, el médico de cabecera no puede emitir el volante correspondiente y el oftalmólogo se niega a hacerlo. La familia teme que la salud de la madre empeore. Q24/1202.



- Queja investigada en tramitación.

D) Atención sanitaria en el centro penitenciario:

- Un ciudadano formula una queja por no serle suministrada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña la medicación crónica prescrita para el dolor que padece. Denuncia que ello limita su movilidad y descanso, situación que se ve agravada por la discapacidad que tiene reconocida. Q24/1223.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un colegio profesional formula una queja porque, en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, en los turnos en los que no esté presente o de guardia localizada el único médico existente, todos los servicios que requieran asistencia sanitaria serán llevados a cabo por médicos del 112, activados previamente por la enfermera del centro. Expresa su preocupación por la desatención que tal proceder supone para unas personas que integran un colectivo de muy alta vulnerabilidad, no solo poniendo en riesgo su salud, sino la salvaguarda de sus derechos. Considera que esta decisión, que carece de motivación, no garantiza a la población reclusa una atención sanitaria equivalente a la que se presta al resto de población. Q24/1366.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de atención médica adecuada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña tras una lesión en el hombro. Refiere que no se le deriva a Traumatología, sino que tan solo se le recetan medicamentos para paliar el dolor pero que no solucionan la lesión. Q24/1379.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja por la falta de atención médica adecuada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña del problema de circulación que presenta y por el trato inapropiado recibido por parte del médico. Q24/1396.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una asociación formula una queja por la falta de cobertura del puesto de Jefe/a del Servicio Médico del centro penitenciario de Pamplona/Iruña, lo cual ha generado la falta de asistencia de esta figura a las Juntas de Tratamiento, donde



tiene la función de trasladar la información clínica y sanitaria de las personas presas que vayan a pasar por dichas juntas. Además, refiere que también se han generado perjuicios a las personas internas y al desarrollo y funcionamiento de diferentes ámbitos de la cárcel. Q24/1408.

- Queja investigada en tramitación.

E) Derecho a la atención sanitaria:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le deniega la atención sanitaria que reclama, debido a que los problemas y dolores que tiene vienen derivados de una intervención en una clínica privada. Refiere que no dispone de medios económicos para seguir siendo atendida en el sistema privado. Q24/337.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque, tras sufrir una caída en la vía pública, el centro de salud de la Rochapea le denegó la asistencia por no tratarse de su centro de referencia, viéndose obligada a regresar como pudo a su casa, sangrando y con daños en las rodillas, para ser curada por su marido. Denuncia la falta de humanidad al no atender a una mujer de 75 años que busca asistencia. Además, manifiesta que ha realizado dos reclamaciones que no han sido contestadas. Q24/379.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía en relación con la atención recibida en los centros y servicios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra.

- Un ciudadano formula una queja porque su hija no fue atendida en el centro de salud de una localidad navarra de unas picaduras de insectos que le causaron reacción alérgica, al ser esta residente en el País Vasco y no existir un convenio de asistencia entre ambas comunidades autónomas. Expone que es propietario de una vivienda en dicha localidad y necesita una solución. Q24/825.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano presenta una queja por la atención oncológica prestada por el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea. Expone que, si bien fue operado de un tumor en el sistema privado, necesita una revisión anual y sesiones de rehabilitación en el Hospital Universitario de Navarra, tal y como marcan los informes médicos, pero no se las dan. Q24/858.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque, cuando acudió al centro de salud de Cintruénigo durante las fiestas patronales para activar la medicación crónica de su padre, que necesita diariamente, no se procedió a ello por atender solo urgencias. Entiende los días festivos, pero no que únicamente se atiendan urgencias con toda la población que cubre. Considera que se dio una posible negación de asistencia médica. Q24/983.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que reconsidere la limitación del servicio establecida en el centro de salud de Cintruénigo y, en su caso, de otros centros similares o no urbanos, según la cual, durante todo el periodo de fiestas patronales, no se funcionaría de forma ordinaria y solo se atenderían urgencias.

Recomendar al Departamento de Salud que, especialmente si se mantuviera la referida limitación, cuando menos, adopte medidas alternativas que permitan de forma efectiva acceder a los pacientes crónicos a activar o renovar la medicación que precisen.

- Un ciudadano interpone una queja en la que solicita que el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea le continúe dispensando la atención sanitaria que precisa tras el accidente laboral sufrido y que el coste económico derivado de dicha atención sea asumido por la mutua correspondiente. Q24/1073.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque, tras sufrir una caída durante una actividad deportiva, se le denegó la asistencia médica inmediata en el centro de salud de Altsasu/Alsasua. Denuncia que, aunque presentaba síntomas como dolor



intenso, dificultad para respirar y limitación de movimiento, el personal administrativo le sugirió acudir por la tarde debido a la falta de personal sanitario. Cree que la evaluación de la gravedad de una lesión debe recaer en el personal médico y solicita medidas para evitar situaciones similares en el futuro. Q24/1149.

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

Recordar al Departamento de Salud, con carácter general, el deber legal de atender a todas las personas en situación de urgencia.

F) Disconformidad con atención sanitaria y clínica recibida:

- Una ciudadana formula una queja porque no fue atendida en el Servicio de Otorrinolaringología del Centro San Martín cuando llegó tarde a la cita médica, a pesar de que su retraso estaba justificado. Denuncia, además, el trato irrespetuoso que los profesionales sanitarios le dieron ante lo ocurrido. Q24/186.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, pese a comunicar los fuertes dolores que estaba sufriendo durante su ingreso en el Hospital Universitario de Navarra, como consecuencia del colchón de la cama, no fue atendida su pretensión de cambiarle a uno más duro. Añade que presentó una reclamación en Atención al Paciente, la cual todavía no ha sido contestada. Q24/202.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera poco humanizado el trato que recibió en una consulta ginecológica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Manifiesta que acudió para realizar una ecografía, pero que esta no le fue mostrada y no se le explicó la evolución del embarazo. Indica haber solicitado el informe de dicha consulta, sin obtener una respuesta. Q24/279.
 - 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 le ha dado el alta médica de las sesiones de rehabilitación que venía recibiendo tras una triple fractura mandibular, sin haberle hecho una valoración exhaustiva y sin haber recuperado la total movilidad de la mandíbula. Considera dicha decisión contraria a las recomendaciones del fisioterapeuta que le ha tratado. Q24/293.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no alcanza a determinar el diagnóstico del dolor que sufre en la pierna. Indica que ha sido atendida por diversos especialistas, quienes sí ven un problema, pero descartan que este sea de su especialidad, dándole el alta. Añade que la última opción es acudir a Medicina Interna, donde, si se le da el alta, ya nadie puede hacer más. Solicita que se le sigan realizando pruebas que permitan finalmente determinar qué tiene en la pierna y así prescribir el tratamiento correspondiente. Q24/303.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja en la que muestra su disconformidad con el contenido de varios informes médicos y manifiesta no haber tenido un seguimiento suficiente en el Servicio de Oncología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Hace referencia al elevado desembolso económico que debe realizar en transporte de autobús para acudir a las citas. Por otro lado, sostiene que, en la valoración del grado de discapacidad que se le realizó hace siete años, no se tuvo en cuenta la fibromialgia que padece. Q24/311.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque considera que la atención proporcionada en el Servicio de Urología del Hospital Universitario de Navarra no fue correcta. Manifiesta que realizó una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente trasladando su disconformidad con dicha atención y con la cita programada para el año 2027, la cual no ha sido contestada. Solicita ser atendido con una mayor asiduidad, que se le asigne otro especialista y que se responda a su reclamación. Q24/365.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de observar los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Recomendar al Departamento de Salud que adopte las medidas necesarias para que el autor de la queja sea citado por el Servicio de Urología y Andrología del Hospital Universitario de Navarra lo antes posible.

- Un ciudadano formula una queja por la deficiente atención sanitaria dispensada a su madre durante su tiempo de ingreso en el Hospital Universitario de Navarra. Denuncia la falta de limpieza, el modo en que se le dio de alta, pero especialmente la falta de profesionalidad y de humanidad de parte del personal ante una paciente con cáncer con metástasis. Q24/378.

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

Recordar al Departamento de Salud que, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, toda persona usuaria del sistema sanitario público navarro tiene reconocido en materia de asistencia sanitaria el derecho a recibir un trato respetuoso y adecuado a sus condiciones personales.

- Una ciudadana formula una queja porque considera que no está siendo debidamente atendida en el centro de salud de San Jorge, fundamentalmente debido al empeoramiento de la atención primaria, ni en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra (HUN), donde ha recibido un trato vejatorio y faltas de respeto. Q24/430.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el trato que recibió su mujer, paciente terminal con cáncer, y la familia no fue el adecuado. Denuncia los errores en el diagnóstico las veces que acudieron a urgencias, la falta de información sobre la



gravedad de la situación, la escasa medicación que le fue dispensada para paliar los dolores y la información contradictoria recibida. Q24/471.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque tiene discrepancias con la forma en que su médica de atención primaria le atiende y porque hace meses puso una reclamación solicitando un cambio de médico, pero no se ha efectuado el cambio. Q24/478.

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

Sugerir al Departamento de Salud que responda razonadamente a la reclamación que la interesada presentó el 9 de febrero de 2024 en el Centro de Salud de Irurtzun y, en caso de considerar que la solicitud de cambio de médico incluida en aquélla no cumple los requisitos legalmente exigibles, oriente a la interesada a cómo ejercer su derecho a la elección de médico de acuerdo con dichos requisitos.

- Una ciudadana formula una queja porque considera inadecuada la atención recibida en el centro de salud de Viana. Manifiesta que tiene muchos problemas respiratorios y que no se le da cita cuando llama, solamente pudiendo optar a un médico a partir de las 12 del mediodía. Solicita un cambio de profesional. Q24/521.

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

- Una ciudadana presenta una queja por la atención recibida del Servicio de Reumatología del Hospital Universitario de Navarra, que considera inadecuada debido a la constante demora en otorgarle las citas para las revisiones. Solicita cambio de especialista. Q24/751.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque, habiendo solicitado una consulta telefónica con el médico de atención primaria para solicitar una consulta con un médico especialista, el sustituto de aquél se limitó a señalarle que no procedía la derivación y, sin permitirle responder o hacer alguna observación al respecto,



colgó. Considera que dicho comportamiento es una falta de respeto, de educación y de empatía. Q24/761.

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

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de dispensar a toda persona usuaria del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra un trato humano, respetuoso y adecuado a sus condiciones personales y de comprensión.

- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el contenido de un informe realizado en Reumatología, en el que, si bien nunca se ha negado, se hace constar que no quiere someterse a un tratamiento. Manifiesta que ha perdido la confianza en la especialista y le gustaría que le fuera asignada otra profesional. Q24/779.

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

Sugerir al Departamento de Salud que rectifique los datos objetivos que sean erróneos o inexactos de la historia clínica de la interesada siempre que, tras la oportuna comprobación, se determine que la interesada se sometió al tratamiento médico al que alude (infiltraciones en los trocánteres).

- Una ciudadana interpone una queja por la atención sanitaria en el Hospital de Tudela. Indica, entre otras cuestiones, que lleva tiempo intentando acceder a un informe médico, que se le niega la realización de determinadas pruebas o que se ha alterado su carpeta sanitaria. Q24/800.

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

- Una ciudadana formula una queja por la atención médica que está recibiendo ante la lumbalgia crónica que padece desde hace un año y medio. Manifiesta estar experimentando desde hace tiempo unos dolores a los que no se le da solución, según refiere, por tener obesidad mórbida. Q24/807.

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



Sugerir al Departamento de Salud que se examine el caso de la interesada de cara a valorar otros tratamientos para la patología que padece.

- Un ciudadano formula una queja por la atención dispensada en el centro de salud de Mendillorri y la actuación de la inspección médica, en relación con una serie de problemas a raíz de los cuales consideraba que debía permanecer de baja, siéndole negada en un primer momento y posteriormente revocada cuando fue dictaminada por un profesional del centro de salud de la Txantrea. Q24/854.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana formula una queja por la preocupación y sensación de abandono que tiene, pues acaba de ser diagnosticada de dos patologías que requieren un seguimiento por parte de un médico de atención primaria del centro de salud de Mendillorri, pero no tiene actualmente asignado ninguno. Q24/867.

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

Sugerir al Departamento de Salud que, ante las circunstancias en que se encuentra la interesada, se le ofrezca la posibilidad de quedar asignada a alguno de los médicos de atención primaria del Centro de Salud de Mendillorri, a fin de garantizarle un seguimiento de las patologías recientemente diagnosticadas por parte de un mismo profesional de referencia.

- Una ciudadana interpone una queja porque, cuando ha acudido al centro de salud de Sarriguren para la realización de un electrocardiograma de urgencia debido a las taquicardias y al dolor torácico que tenía, el personal administrativo le ha tratado de forma que considera muy desagradable. Q24/878.

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

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de atender a las personas usuarias del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra de forma respetuosa y adecuada.

- Un ciudadano interpone una queja por la atención sanitaria recibida ante un dolor en la rodilla. No está de acuerdo con el diagnóstico, ni con el tratamiento propuesto, ni con la contraindicación de realizar una cirugía artroscópica. Además, califica de incongruente la respuesta que ha recibido del Servicio de Atención al



Paciente a una reclamación efectuada en la que, además de lo anterior, también denunciaba la demora en ser atendido en Atención Especializada. Q24/929.

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

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de observar los plazos máximos de atención sanitaria previstos en la legislación vigente, estimando que en el caso de la consulta de traumatología a la que se alude en la queja no se observó el plazo correspondiente.

- Una ciudadana interpone una queja porque no le ha sido dispensada la debida atención sanitaria en el centro de salud ni en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. Indica que obtuvo sendos diagnósticos erróneos y que no se le informó de que, debido a los síntomas que presentaba, debía solicitar asistencia sanitaria en el Cassyr donde, tras acudir días después, fue diagnosticada de herpes genital. Critica que tuvo que ser ella quien llevó una muestra extraída al laboratorio del Hospital Universitario de Navarra porque era viernes. Solicita, además de la mejora del servicio y de los protocolos a seguir, el reintegro de los gastos de los tratamientos prescritos. Q24/935.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque su empleador y la mutua actuaron de forma negligente tras sufrir un accidente laboral, que resultó en una lesión ocular grave. Denuncia retrasos en la atención médica urgente, un traslado inadecuado al centro hospitalario, la clasificación errónea de la gravedad de la lesión, haber sufrido demoras en el seguimiento médico y la falta de rectificación del parte de baja. Q24/1382.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende sus reclamaciones mediante las que pone de manifiesto la deficiente atención médica y la falta de un plan específico de cuidados para su padre durante las tres semanas que estuvo hospitalizado tras una operación. Q24/1387.

- Queja investigada en tramitación.



G) Atención en Urgencias:

- Un ciudadano formula una queja por la atención dispensada en Urgencias del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea. Expone que acudió a causa del fuerte dolor que padecía en el pie, debiendo esperar más de cuatro horas para ser atendido. Q24/22.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque considera inadmisibile la atención médica recibida en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra cuando acudió con motivo de un cólico nefrítico. Por este motivo presentó una reclamación, de la cual no ha recibido contestación, según se le indicó desde el Servicio de Atención al Paciente, debido al retraso en la atención de las reclamaciones. Q24/125.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra le denegó, cuando acudió tras dar a luz en su vivienda, la documentación necesaria para registrar a su hija recién nacida, alegando no haber asistido al parto y no poder certificar que es su hija. Denuncia haberse visto obligada a acudir al Juzgado y a hacerse pruebas de ADN para, finalmente, efectuarse el registro de la niña meses después. Considera que ha sufrido violencia obstétrica, la cual ha generado en la familia consecuencias económicas, organizativas, físicas y emocionales. Q24/151.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja por la atención dispensada a su hijo en la Unidad de Urgencias de Pediatría del Hospital Universitario de Navarra. Señala que, tras varios días con fiebre y viendo que no mejoraba, llevó a su hijo al pediatra, quien le diagnosticó una infección por estreptococos, recetando el correspondiente tratamiento. Días después, tras despertarse su hijo con dolores, le llevó al Servicio de Urgencias, en el que, tras auscultarle, pero no medirle el nivel de saturación de oxígeno, concluyó que se debía a los estreptococos,



diagnóstico que se revelaría erróneo, ya que, al acudir de nuevo al Pediatra, ésta diagnosticó que el menor padecía una neumonía. Q24/821.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque su vecina sufrió intensos dolores por lumbalgia y llamó al 112 para solicitar atención médica domiciliaria, pero esta le fue rechazada porque no tenía medicación prescrita. Añade que pasó el fin de semana en agonía antes de recibir atención médica el lunes. Solicita una revisión de los protocolos del servicio de emergencias, ya que considera que la atención a las personas mayores debe mejorar. Q24/1183.
- Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque, tras acudir a Urgencias del Hospital de Navarra con indicios de hemorragia intestinal, esperó 4 horas sin ser atendido. Indica que posteriormente sufrió un desvanecimiento y fue operado y que, al ser trasladado a planta, la habitación no estaba lista. Solicita la revisión de los procesos de triaje y traslado a planta. Q24/1194.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber de prestar la asistencia sanitaria en un tiempo adecuado.

H) Historia clínica e información sanitaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea le ha rechazado la elaboración de un informe médico en el que se incluya la información sobre el estado de su cadera que le fue comentada al realizarle una artroscopia, así como el grado de fibromialgia que padece. Indica que se encuentra en un procedimiento de reconocimiento de incapacidad permanente en el que la obtención de dichos informes puede ser determinante. Q24/117.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano formula una queja porque no puede acceder a la Carpeta Personal de Salud de su hijo, pudiendo acceder únicamente su exmujer. Expone que antes sí se le permitía coger citas, ver su historial, etc., pero que ya no puede. Q24/318.
 - 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 la Unidad de Atención al Paciente del Hospital Universitario de Navarra (HUN) no le atendió debidamente. Refiere que acudió con el objeto de obtener el informe de una operación de oído a la que se sometió, pero que fue despachada sin recoger su solicitud porque no recordaba el año en el que esta tuvo lugar. Q24/573.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no procede a la corrección de su historial médico. Refiere que se hace constar un diagnóstico realizado durante su estancia en el servicio militar en 1994 que no es correcto. Q24/655.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita el acceso completo a su historial médico pese a haberlo solicitado en varias ocasiones. Refiere que se trasladó su expediente desde Osakidetza y que dispone de informes médicos de años pasados que no aparecen en la historia clínica que se le ha remitido. Q24/681.
 - Queja remitida al Ararteko.
- Una ciudadana formula una queja porque, habiendo solicitado en diversas ocasiones en Atención al Paciente acceso a su historia clínica y datos demográficos desde el 1 de junio de 2024 hasta día de hoy, no ha recibido respuesta y no se le facilita dicha información. Q24/1331.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

I) Prestaciones sanitarias, farmacéuticas y complementarias:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le deniega el acceso a un tratamiento basado en el consumo de cannabis o en medicamentos basados en éste para tratar los dolores neuropáticos crónicos que padece desde hace más de cuatro años. Considera que dicho tratamiento sería mejor que el que tiene actualmente pautado. Q24/6.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una empresa presenta una queja porque no está conforme con las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Ordenación e Inspección Sanitaria y de Farmacia. Considera que existe un trato preferente hacia otra empresa del sector. Q24/260.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información que le presenten, estimando extemporánea la respuesta dada a la petición de acceso a la denuncia que se formuló frente a la empresa a la que representa el autor de la queja.

Recordar al Departamento de Salud el deber legal de resolver expresamente sobre la solicitud que formuló el autor de la queja de modificación del criterio seguido para ordenar en la página web del órgano administrativo a los establecimientos de ortopedia.

Recomendar al Departamento de Salud que resuelva expresamente y en forma la solicitud de personación de la empresa representada por el autor del queja en las actuaciones derivadas de la denuncia que presentó frente a otros establecimientos de ortopedia (similar en cuanto a su finalidad a la ya planteada en la propia denuncia inicial de que se le tuviera por interesada); y recomendar a dicho Departamento, que, reconociendo su condición de interesada (denunciante cualificado), le facilite el acceso al conocimiento de las actuaciones del órgano inspector o seguidas a raíz de lo concluido por este.



Sugerir al Departamento de Salud que acceda a la solicitud del autor de la queja de mantener una reunión con la persona responsable del Servicio de Ordenación e Inspección Sanitarias y de Farmacia.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha emitido una factura con motivo de dos consultas médicas realizadas a su hija. Sostiene que, si bien la familia está asegurada en una mutualidad, su hija fue incluida en un Programa de detección de la hipoacusia, que, según se les informó, iba a ser de carácter gratuito. Q24/322.

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

- Una ciudadana formula una queja porque no se le informó de que la tramitación del testamento vital por parte de la trabajadora social del centro de salud tendría un coste para ella al pertenecer a una mutualidad. Refiere que, si bien en la contestación a la reclamación que presentó se reconoce que no se le informó del cobro de dicha consulta, no se le devuelve el importe abonado, porque, según el Departamento de Salud, debería haber sabido que era el proceder normal. Q24/487.

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

Recomendar al Departamento de Salud que, por las razones expuestas, deje sin efecto la liquidación emitida a la autora de la queja por los gastos de la consulta con la trabajadora social que le recibió junto a su marido.

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la aportación farmacéutica que deben asumir las personas desempleadas para la adquisición de medicamentos, manifestando que su hijo se encuentra en situación de desempleo, sin percibir ninguna prestación, habiéndole sido denegada su solicitud de modificación del grupo de aseguramiento. Indica que ella cobra una pensión de jubilación y que no se está teniendo en cuenta la situación de su hijo ni la economía familiar. Q24/496.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha emitido una factura a su madre, que se encuentra en una residencia, por la realización de un par de llamadas por parte de una enfermera



del centro y ser su madre beneficiaria de una mutualidad. Considera ilegal que se le reclame el abono de unas consultas que ella no ha realizado. Q24/500.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de acceder a un tratamiento de fertilidad en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, al tener ya un hijo. Quiere volver a ser madre y se ha llevado una sorpresa cuando se le ha indicado que no cumple los requisitos, debiendo realizarlo a través de una clínica privada. Q24/546.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Salud que, a fin de fomentar la natalidad, adopte las medidas precisas para que tener un hijo no sea causa impeditiva para acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el tercer ciclo del tratamiento de fecundación in vitro por haber cumplido 40 años. Defiende que accedió a este tratamiento compuesto por 3 ciclos cuando todavía no había cumplido dicha edad, por lo que debería poder terminarlo, además de que lo inició de forma tardía porque antes no se reconocía a mujeres solteras. Q24/1279.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.

J) Salud mental:

- Una ciudadana formula una queja por la falta de atención psiquiátrica a su hijo en el Centro de Salud Mental de Buztintxuri. Critica que se le ha dado de alta en varias ocasiones sin realizar ningún estudio, únicamente por su negativa a recibir tratamiento farmacológico. Expone que, tras no observar mejoría en su hijo, ha solicitado nuevas citas, habiendo sido estas rechazadas. Q24/101.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja por ser denegada la atención médica a personas con problemas psicológicos/emocionales que no han podido asistir a una cita, siéndoles, además, dispensado un trato inadecuado. Q24/251.

- Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana y un ciudadano formulan una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no contesta a una reclamación interpuesta por lo que consideran una mala praxis por parte de un facultativo que atendió a su hijo. Exponen que, sin una correcta valoración, se le diagnosticó TDAH y se le recetó tratamiento farmacológico. Denuncian que el centro escolar ha tenido conocimiento de este diagnóstico y que ejerce sobre ellos presión para medicar al menor. Q24/533.

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

Recomendar al Departamento de Educación que inste al centro escolar que promovió la inscripción del hijo de los interesados en el censo ACNEAE a que remita a estos una copia del informe psicopedagógico en virtud del cual se promovió dicha inscripción, a fin de que puedan verificar su contenido y, en su caso, aportar la documentación que sea necesaria para acreditar que su hijo no debería figurar en dicho censo.

- Un ciudadano interpone una queja por las dificultades que ha encontrado para cambiar o anular por teléfono una cita médica en su centro de salud mental. Critica el sistema establecido para ello en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ya que debe aportarse a través de la carpeta de salud documentación acreditativa, lo cual considera en muchas ocasiones dificultoso al venir motivada la petición de cambio o anulación por motivos laborales o de salud. Q24/645.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque no ha recibido atención psiquiátrica durante un año en el Centro de Salud Mental de Buztintxuri ni le devolvían las llamadas, porque se le ha denegado el cambio de psiquiatra en dos ocasiones y por la reticencia de su psiquiatra a tratar un trauma. Señala que, a raíz de todo ello, le gustaría cambiar de Centro de Salud Mental, pero no puede hacerlo por cuanto está obligada a acudir al que está actualmente adscrita. Q24/745.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque su psiquiatra, en el curso de una conversación sobre un problema laboral, no entendió el término “racializada” y le refutó el uso de este. Considera necesaria formación en esa unidad de Salud Mental, pues en un mundo cada vez más inclusivo no se puede rebatir un término correctamente utilizado que, además, recomienda el Gobierno de Navarra. Q24/747.
- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el centro sociosanitario en el que se encuentra ingresado por auto judicial le ha desestimado su solicitud de realización de una nueva prueba de detección de tóxicos tras haber obtenido un resultado positivo en una anterior. Defiende que no consumió la sustancia que contiene el tóxico detectado y teme que el resultado positivo conlleve un mayor tiempo de privación de su libertad. Q24/753.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
Sugerir al Departamento de Salud que, teniendo en cuenta que los resultados de este tipo de pruebas pueden tener un impacto en el alcance y extensión de las restricciones en el ejercicio de los derechos fundamentales por parte de las personas que se encuentra en la situación del promotor de la queja (ingresado en un centro sociosanitario por auto judicial), se establezca un protocolo que permita la realización de pruebas de contraste en casos de resultado positivo.
- Una ciudadana, en representación de otro ciudadano, formula una queja porque el centro sociosanitario en el que se encuentra ingresado por auto judicial le ha desestimado su solicitud de repetir una prueba de detección de tóxicos tras haber obtenido un resultado positivo en una anterior. Q24/848.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque en el centro de Salud Mental de Burlada se le recetó una medicación (antidepresivos) sin evaluar su situación, sin darle ninguna cita. Aceptó porque, según se le indicó, próximamente tendría una cita



con la psiquiatra. No considera adecuado que se le prescriba un tratamiento sin haberle evaluado y estar finalmente con él durante 2 meses y medio. Q24/1093.

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

K) Salud pública e investigación:

- Una ciudadana interpone una queja porque el uso de su piscina comunitaria por personas no residentes está condicionado a la contratación de socorrista. Expone que, si bien hace dos años ejecutaron obras para optar a la exención de socorrista, considera injusto que, tratándose de una piscina con apenas afluencia, no pueda utilizarla ningún familiar de las personas residentes (hijos/as, nietos/as...). Cree que la normativa les discrimina, ya que Navarra es la única comunidad que regula unas condiciones técnico-sanitarias y de seguridad tan estrictas. Q24/227.

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

- Un comité de empresa presenta una queja porque la mayor parte de la actividad pública de investigación se está trasladando a una entidad privada, lo que supone el desmantelamiento de la investigación pública, favoreciendo intereses privados. Considera que, como consecuencia directa de lo anterior, se está privando a toda la ciudadanía de posibles nuevos tratamientos, existe falta de transparencia y control de fondos públicos, se pierde la investigación traslacional y nos dirigimos hacia una pérdida de talento en la sanidad pública navarra. Pone en duda la legitimidad y la legalidad de las decisiones que en este sentido se están tomando por el Departamento de Salud. Q24/421.

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

- Los vecinos y vecinas de Beriáin formulan una queja mediante la que denuncian la plaga de cucarachas en el pueblo y acusan al ayuntamiento de no atender sus reclamaciones. Q24/1196.

- Queja no admitida por falta de datos – Reabierta – Queja solucionada durante la tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque, pese a la aprobación en 2019 del Plan de Eliminación del Amianto en Navarra, no se han tomado medidas para su



ejecución, aun tratándose de un grave problema de salud pública. Exigen que se asignen partidas presupuestarias suficientes para iniciar la ejecución del plan y que se dé cumplimiento a la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, la cual prevé la elaboración de un censo y calendario de retirada del amianto para garantizar su eliminación en las instalaciones o emplazamientos de carácter público con mayor riesgo antes de 2028. Q24/1330.

- Queja investigada en tramitación.

L) Transporte sanitario:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha emitido una factura con motivo del servicio de transporte sanitario que se le prestó a su tío, ya fallecido. Defiende que, estando su tío asegurado en la sanidad privada, personal de enfermería del centro de salud de Noáin decidió unilateralmente que este fuera trasladado en ambulancia a una clínica privada, en lugar de a centro sanitario público, dado que todos su informes e historial clínico se encontraban allí. Añade que ha presentado una reclamación que no ha sido contestada. Q24/448.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le facilita el acceso a la resolución de las reclamaciones realizadas ante el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. Manifiesta que el Colegio de Abogados de Pamplona le ha requerido la misma, a fin de poder acceder al derecho a la asistencia jurídica gratuita. Q24/650.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja por la actuación del Servicio de Emergencias, Prevención y Protección Civil ante una situación de urgencia sanitaria de su hermano que se encontraba sin conocimiento en casa, falleciendo antes de la llegada de la ambulancia. Solicita una rectificación de la respuesta que se le dio a una reclamación y el compromiso a esforzarse en la mejora del Servicio optimizando recursos humanos y técnicos. Q24/842.

- Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado el servicio de traslado de ambulancia desde la localidad donde reside a Pamplona/Iruña para asistir a las sesiones de radioterapia, tras ser operada de cáncer de mama. Manifiesta que no dispone de medios para desplazarse y teme verse obligada a renunciar al tratamiento. Q24/1112.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque, a diferencia de otras ocasiones, le ha sido denegado el traslado en ambulancia a urgencias del Hospital de Navarra para serle suministrada “Dolantina” para el fuerte dolor de cabeza. Denuncia la falta de disponibilidad de este medicamento en centros de salud y pide que se establezca un protocolo en su historial para garantizarle la atención necesaria en futuras emergencias sin depender del criterio de cada médico. Q24/1127.

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

Sugerir al Departamento de Salud que, en relación con el problema recurrente de dolor agudo que refiere el interesado, se acepte su solicitud de disponer de un “protocolo” de actuación para el caso, de forma que, por un lado, se le facilite información precisa sobre cómo proceder y, por otro, se articulen las medidas oportunas para que, en lo posible, la medicación pueda ser administrada en su centro de salud y se minimice la necesidad de traslados a un centro hospitalario.

M) Otros:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha incumplido el plazo legalmente establecido del que dispone la administración para contestar a las reclamaciones realizadas respecto del sistema sanitario, así como la normativa reguladora de las garantías de espera en atención especializada. Q24/127.

- Desistimiento del interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque considera necesaria una renovación de algunas de las instalaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por cuanto tienen ya más de 60 años. Q24/435.



- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no prevé ninguna ayuda para las personas celiacas, quienes se ven obligadas a abonar elevados importes por la compra de alimentos sin gluten. Considera que la comida sin gluten debería subvencionarse al tratarse de una medicación. Q24/460.
- Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora más de un año en otorgarle un duplicado de la tarjeta sanitaria, solicitud que ha tenido que cursar hasta en dos ocasiones. Q24/549.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por el incumplimiento del horario en el centro de salud de Sarriguren. Expone que ha ido a las 16:45 a recoger un volante y material para analítica dejado por la pediatra de su hijo, pero a pesar de que el horario para tramitación y recogida de documentación es de 9:00 a 17:00, se ha encontrado con el centro cerrado. Indica que más gente se ha visto afectada. Q24/583.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Recordar al Departamento de Salud su deber legal de adoptar las medidas oportunas para hacer efectivos los derechos ciudadanos de atención adecuada y acceso a los servicios públicos, garantizando en todo momento el funcionamiento ordinario de los mismos, salvo que concurra causa excepcional justificativa, informando de ello a los ciudadanos.

Sugerir al Departamento de Salud que, antes de proceder al cierre total de un centro de salud por falta de personal médico, valore la posibilidad de una apertura parcial, al menos del Servicio de Admisión, con el fin de perjudicar lo menos posible a los ciudadanos.

- Un ciudadano presenta una queja porque se le ha impedido visitar a su hijo con discapacidad ingresado en el Hospital Universitario de Navarra. Cuenta que, aunque se han permitido las visitas de otros familiares y compañeros de la



empresa en la que trabaja, a él se le ha negado el acceso sin recibir explicaciones claras. Q24/1206.

- Queja investigada – Cerrada por tratarse de una cuestión de orden judicial.

3.2.27. Seguridad ciudadana.

En materia de seguridad ciudadana se han presentado **37** quejas por los siguientes motivos:

A) Administración penitenciaria:

- Un ciudadano interpone una queja porque solicitó el envío de una instancia al Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria y no se le ha facilitado el número de registro ni tampoco la fecha de salida, a pesar de haberlo solicitado. Q24/245.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja por el trato vejatorio recibido por parte de varios funcionarios del centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Asimismo, denuncia su traslado sin previo aviso a una cárcel de la provincia de Zaragoza y su ingreso en un módulo conflictivo, habilitado para internos con condenas mucho más altas. Considera una medida injusta que se le aleje de la localidad donde tiene arraigo. Q24/290.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja por el trato vejatorio recibido por parte de varios funcionarios del centro penitenciario de Pamplona/Iruña a raíz de una disputa con otro interno. Denuncia que, como represalia, se le ha trasladado sin previo aviso a una cárcel de la provincia de Zaragoza, a un módulo conflictivo donde debe aguantar golpes e insultos del personal y del resto de internos. Q24/291.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque han sido víctimas de un trato vejatorio recibido por parte de varios funcionarios del centro penitenciario de Pamplona/Iruña tras un conflicto con otros internos. Denuncian su confinamiento durante días y su posterior traslado sin previo aviso a un módulo conflictivo de una cárcel de la provincia de Zaragoza, lejos de sus familiares. Q24/304.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la situación de su marido, interno en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Indica que está en aislamiento desde hace más de un mes, lo cual dificulta sus comunicaciones. Q24/338.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque en el centro penitenciario de Álava el telefonillo de los locutorios no funciona, imposibilitando la comunicación durante las visitas. Denuncia que se trata de un problema recurrente que obliga en muchas ocasiones a cambiar de locutorio. Considera que se está vulnerando el derecho de las personas presas a tener visitas en condiciones dignas. Además, indica que no hay hojas de reclamaciones disponibles y que no se les proporciona información sobre cómo presentar quejas telemáticas. Q24/951.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque su hijo, tras ser trasladado a varias cárceles, se encuentra en el centro penitenciario de León, lejos de su familia. Padece problemas de salud mental y drogadicción, agravados por su clasificación en primer grado penitenciario. Solicita su traslado a la cárcel de Pamplona/Iruña para facilitar su rehabilitación, resocialización y mejorar su bienestar. Q24/1095.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita su traslado del centro penitenciario de Palencia al de Pamplona/Iruña por razones de vinculación familiar y social. Q24/1224.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una asociación formula una queja porque en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña no se han renovado las ediciones de los programas PRIA y PCAS, diseñados para reducir la reincidencia en delitos de agresión sexual y violencia de género. Señala que esta situación impide a las personas presas cumplir los objetivos establecidos en el Programa Individualizado de Tratamiento, lo que conlleva la denegación de permisos de salida y terceros grados, atribuyendo la falta de participación en estos programas a decisiones personales de los internos.



Asegura que todo lo anterior genera graves perjuicios sociales y familiares para las personas presas. Q24/1411.

- Queja investigada en tramitación.

B) Actuaciones policiales:

- Una ciudadana presenta una queja porque, desde hace meses, la Policía Municipal de Pamplona ha parado y registrado a su hijo de camino al colegio varias veces. Denuncia que los registros se han realizado en la vía pública, incluso en zonas corporales íntimas, en muchas ocasiones, por parte del mismo agente, sin haber encontrado absolutamente nada y sin haber ningún indicio o motivo para hacerlo. Q24/204.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra no actuó ante los hechos violentos que un grupo de peregrinos, alguno menor, sufrieron en el interior de un frontón de la localidad de Lumbier por parte de varias personas, ni acudió al lugar pese a haber solicitado su asistencia. Q24/272.

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

- Una ciudadana formula una queja por el trato recibido por una agente policial y por la posible denuncia que esta le habría interpuesto por desobediencia a la autoridad, al no haber respetado una señal que había realizado. Considera que obedeció las órdenes en todo momento y que la reacción de la agente fue exagerada. Q24/339.

- Queja no admitida por ser anónima.

- Un ciudadano presenta una queja porque considera que, debido al cargo y relaciones que tiene su exmujer en el ámbito de la justicia, está siendo indebidamente perseguido tanto por la Policía Foral de Navarra como por la Policía Municipal de Tudela. Cree que el principal motivo ello es quitarle la custodia compartida de su hija, para que su exmujer pueda trasladarse con ella a otra localidad. Q24/456.

- Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).



- Una asociación presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña detuvo a un ciudadano de nacionalidad argelina y a sus dos amigos de nacionalidad marroquí, sin motivo ni sospecha alguna, por la comisión de un robo. Denuncian que no se le prestó al ciudadano la asistencia sanitaria que requirió hasta en tres ocasiones a causa de su discapacidad y enfermedad mental. Finalmente fueron puestos en libertad al haberse demostrado que no intervinieron en el robo. Consideran que la detención se basó únicamente en el origen y perfil étnico de las tres personas. Q24/569.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber del personal de la Policía Municipal de actuar sin discriminación por razón de raza, religión, opinión, sexo, orientación sexual, lengua, lugar de vecindad, lugar de nacimiento o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el deber de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

- Un ciudadano interpone una queja porque considera que el trato dispensado por dos agentes de la Policía Foral de Navarra cuando se encontraba caminando en Olazti/Olazagutia no fue el adecuado. Expone que se dirigieron a él silbando y que recibió un trato descortés y provocativo en todo momento. Q24/633.

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

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia el deber legal de la Policía Foral 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.

- Un ciudadano interpone una queja porque presentó una denuncia ante la Policía Foral de Navarra debido a las continuas molestias que sufre en su domicilio y, habiendo transcurrido tres meses, no ha recibido ningún tipo de notificación o noticia con respecto a la misma. Q24/679.

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



- Un ciudadano interpone una queja porque presencié cómo tres agentes municipales de Pamplona/Iruña y dos agentes de la Policía Nacional increpaban a turistas italianos sin motivo. Añade que uno de ellos le propinó un gran empujón en el pecho por estar mirando. Desea identificar a las patrullas involucradas, en especial al agente que le empujó. Q24/746.
 - Queja no admitida por haberse planteado simultáneamente al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque una noche, en Tudela, fue requerida su identificación por parte de varios supuestos agentes policiales. Recrimina esta actuación porque en ningún momento le mostraron una identificación oficial ni llevaban uniformes. Considera la conducta discriminatoria al estar basada únicamente en su origen. Q24/883.
 - Queja no admitida por falta de datos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el trato recibido por parte de un agente de la Guardia Civil del puesto de Alagón (Zaragoza) durante una llamada telefónica fue inadecuado. Q24/903.
 - Queja no admitida por falta de competencia. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra actuó de forma desproporcionada y con abuso de autoridad durante un control de carretera en el que fue parada, al haber registrado el vehículo y haberles cacheado a ella y a su marido sin justificación y en presencia de sus dos hijos menores. Relata que no se les dio explicación alguna sobre el tipo de control de que se trataba. Q24/913.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia el deber de la Policía Foral de Navarra de proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de todas sus intervenciones, así como de regirse por los principios de oportunidad y proporcionalidad en sus actuaciones, estimando esta institución fundada la queja presentada.



- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra no ha desempeñado sus funciones debidamente ante la denuncia presentada por el ataque de un perro. Desconoce la tramitación que se le ha dado a dicha denuncia. Q24/1009.

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

- Un ciudadano formula una queja por una intervención desproporcionada de miembros de la policía municipal de Pamplona/Iruña en la que fue abordado, cacheado e identificado mientras caminaba por la calle tras dejar a su hijo en el colegio. Aduce que no se le dio ninguna explicación ni se le informó de los motivos de la intervención. Q24/1085.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber de la Policía Municipal de proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de sus intervenciones, así como de las razones de las solicitudes de identificación, el deber de actuar con arreglo al principio de proporcionalidad y el deber de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

- Un ciudadano presenta una queja porque, tras ser embestido por un camión y perseguido con una navaja en Caparrosos, la Policía Foral de Navarra trató a él y a su esposa de forma vejatoria. Expone que, a pesar del miedo y la ansiedad, no recibieron asistencia médica ni se investigó adecuadamente el accidente, culpándolos injustamente del hecho, imponiéndoles una multa de tráfico y dejándolos abandonados sin recursos. Q24/1108.

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

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, 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 la ciudadanía, tal y como establece el artículo 3 h) de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.



C) Juegos y espectáculos públicos:

- Un ciudadano formula una queja por el potencial efecto lesivo o adictivo que para los niños y niñas pueden tener unas máquinas existentes en un centro comercial, a las que puede accederse sin limitación, por cuanto serían máquinas de juego o variantes de las “tragaperras” y proporcionarían premios a los participantes. Q24/40.

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

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, independientemente de la catalogación de las máquinas aludidas como recreativas, verifique si las mismas no son efectivamente máquinas de juego, atendiendo en particular al mecanismo de obtención de premios establecido, y, si así procede, que adopte las medidas correctoras correspondientes, estimando que esa eventual dimensión recreativa no es absolutamente determinante para excluir la aplicabilidad de la legislación del juego y de las limitaciones correspondientes.

D) Procedimientos sancionadores:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha impuesto a su representado una sanción, tras una denuncia derivada de la aprehensión en su vehículo de una pequeña cantidad de marihuana. Sostiene que la sanción es contraria a la legalidad vigente, ya que existen resoluciones judiciales que han sostenido que, al tratarse de un vehículo privado y tratarse de una pequeña cantidad de droga, no se cumplen los elementos del tipo previsto en el artículo 36.16 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. Q24/499.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque fue denunciada junto a otras personas por beber en una calle de Murcia, pero nunca le llegó la notificación. Expone que, sin embargo, sí ha recibido la notificación de la sanción con recargo por no haberla abonado en su momento, pero no pudo realizar el pago al no haber tenido conocimiento de la misma anteriormente. Q24/638.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha sancionado por la comisión de una falta grave en materia de seguridad ciudadana. Niega los hechos que motivan la sanción y aduce que no tuvo conocimiento de la misma hasta que recibió la providencia de apremio. Q24/748.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que, dado que la resolución sancionadora de 20 de noviembre de 2023 no habría sido debidamente notificada, se adopten las medidas necesarias para retrotraer el expediente sancionador al momento en que aquélla debía haber sido notificada edictalmente, con el efecto que ello conlleve en el procedimiento subsiguiente de ejecución de la multa impuesta en aquélla.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aras ha declarado de forma errónea a sus perros como potencialmente peligrosos, sin haber realizado ningún procedimiento, y se le han impuesto varias denuncias. Defiende que los animales no constan como tal en el Colegio de Veterinarios. Q24/1182.

- Queja no admitida por falta de datos del autor de la queja.

E) Orden público:

- Una asociación presenta una queja en la que traslada actuaciones presuntamente delictivas de un ciudadano. Añade que el estado español debería investigar el financiamiento de grupos de extrema izquierda por parte del gobierno venezolano, debido a que estos fondos provienen del narcotráfico. Q24/305.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante un “narcoprostíbulo” en su edificio. Refiere que son numerosas las denuncias de la comunidad y de terceras personas por prostitución, drogas, subarriendo de habitaciones, amenazas, robos... y que incluso el Gobierno de Navarra, con los mismos informes y material probatorio, le ha retirado a la mujer la renta garantizada y le ha incoado un expediente sancionador. Indica que, al declararse a la mujer en situación de vulnerabilidad, no puede ser desalojada, pero sostiene que todo es un fraude. Q24/394.

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



Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que permanezca vigilante y continúe analizando la problemática que se suscita, particularmente ante la gravedad de algunas de las conductas denunciadas (proxenetismo y venta de droga), con vistas a, si procede, modificar o revocar el informe de vulnerabilidad emitido en su día y que habría incidido en la suspensión del desahucio al que se alude, elevando al Juzgado lo que corresponda.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no regula el uso de barbacoas en terrazas de edificios. Expone que se está viendo afectada de forma directa por el humo que se genera cuando sus vecinos/as de las plantas inferiores realizan barbacoas y por la peligrosidad que supone la utilización de bombonas de butano. Indica que ello está generando problemas de convivencia. Q24/769.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la Policía Municipal no actúan ante el continuo incumplimiento de la Ordenanza Municipal sobre promoción de conductas cívicas y protección de los espacios públicos en el barrio de Buztintxuri. Denuncia que se deposita diariamente basura fuera de los contenedores y papeleras, la cual acaba esparcida por la calle y espacios comunes. Q24/930.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que continúe vigilando el barrio de Buztintxuri en relación a la problemática expuesta en la queja, especialmente la acumulación de residuos fuera de los contenedores, adoptando las medidas que sean precisas, en coordinación con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, si fuera necesario.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no regula el uso de barbacoas en terrazas de edificios. Exponen que se están viendo afectados de forma directa por el humo que se genera cuando sus vecinos/as de las plantas inferiores realizan barbacoas. Indican que ello está generando problemas de convivencia. Q24/1012 y 24/1014.

- Asunto ya tratado.



- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti no aplica la Ordenanza sobre promoción de conductas cívicas y protección de los espacios públicos, al no impedir la colocación de carteles sin autorización municipal. Q24/1273.

- Queja no admitida por falta de datos del autor de la queja.

F) Renovación de documentación:

- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de obtener cita previa para la renovación del DNI de su hijo, al no funcionar correctamente el sistema de reserva de citas de la página web. Critica que el teléfono de atención puesto a disposición de la ciudadanía es de pago, motivo por el que acudió de forma presencial a la oficina, donde le negaron la obtención de una cita en esta modalidad por no ser una persona mayor de 60 años. Q24/309.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de obtener cita previa para la renovación del DNI. Expone que lo ha intentado telemática y telefónicamente y que ha mandado un correo electrónico, sin recibir respuesta. Q24/385.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.28. Servicios públicos.

Durante el año 2024 se presentaron **19** quejas relacionadas con los servicios públicos.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes

A) Agua:

- Una comunidad de vecinos y vecinas presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz no restablece el suministro de agua que les cortó sin consentimiento. Además, no actúa ante las obras que un vecino de la localidad está realizando, causando con ellas perjuicios a dicha comunidad. Q24/172.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz que adopte las medidas precisas para verificar la situación objeto de la queja y, en caso de



verificarse que la interrupción del suministro de agua a la comunidad de propietarios promotora de la queja persista, se restablezca el mismo.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le contesta a su solicitud de licencia para llevar a cabo la acometida de agua para riego en una parcela de su propiedad, necesaria para que la mancomunidad le dé de alta en dicho suministro. Refiere que, tras realizar varias llamadas por la urgencia del asunto, tampoco ha obtenido solución. Q24/384.

- 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.

- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan una queja por la exclusión de las viviendas del Paraje “El Molino” del Concejo de Labeaga de la nueva Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR). Exponen que solicitaron a la Mancomunidad de Montejurra, como organismo competente, que ampliara la obra prevista y se conectara la red del paraje a la nueva EDAR, pero que no han obtenido respuesta. Consideran que se les está negando un servicio mínimo y obligatorio de forma arbitraria. Q24/641.

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

Recordar a la Mancomunidad de Montejurra su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar a la Mancomunidad de Montejurra que responda al escrito que los autores de la queja presentaron el 14 de febrero de 2024 lo antes posible.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar hace un uso despilfarrador del agua al regar las zonas verdes de Sarriguren. Denuncia que no se regula el riego en épocas de sequía y que gran parte del agua acaba en zonas de paso. Refiere que ha realizado varias instancias sobre el asunto pero que no ha recibido contestación. Q24/899.

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



B) Alumbrado:

- Un ciudadano formula una queja porque, hace años, presentó una solicitud al Ayuntamiento de Ujué/Uxue para la instalación de una farola, la cual no ha sido atendida. También se encuentra disconforme con que, en varias ocasiones, se le ha suspendido el ingreso de la prestación de renta garantizada de la cual es beneficiario, si bien actualmente se encuentra percibiendo la misma. Añade su malestar respecto de varios sucesos ocurridos con sus vecinos/as y también con agentes de la Guardia Civil. Q24/116.
 - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta suficientes medidas ante la excesiva iluminación de la zona del frontón de Mendillorri, que se mantiene encendida durante la noche, provocándole molestias en el domicilio. Q24/143.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja en la que denuncia un enganche de luz ilegal en Arre. Q24/200.
 - Queja no admitida por ser anónima.
- Una ciudadana formula una queja porque lleva un mes sin poder contratar el suministro eléctrico en su vivienda de nueva construcción. Considera inaceptable que se entreguen viviendas sin cumplir con las condiciones básicas de habitabilidad. Se ha dirigido al Ayuntamiento de Iza/Itza quien, al parecer, ha presionado a la promotora, pero continúa residiendo sin luz con sus hijos. Q24/1146.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

C) Cita previa:

- Una ciudadana interpone una queja porque, habiendo acudido a la oficina de la Hacienda Foral de Navarra de Estella-Lizarra para realizar una pregunta concerniente a la presentación de un modelo relativo a los rendimientos de trabajo de la cuidadora de su madre dependiente, no fue atendida por carecer de cita previa, lo que, a su vez, también le ocasionó la imposibilidad de presentar una reclamación por dicha cuestión. Solicita que se optimicen los recursos disponibles



con el fin de que se facilite, en particular a las personas de más edad, la atención presencial sin necesidad de cita previa, sobre todo tratándose de pequeños trámites. Q24/70.

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

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Economía y Hacienda que eliminen a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos (entre ellos, Hacienda Foral de Navarra, a cuya oficina de Estella-Lizarra se refiere la queja), por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial sin cita con carácter generalizado.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Economía y Hacienda que, si se mantiene en sus elementos esenciales el sistema de atención actualmente establecido (basado en la distinción de horarios para la atención sin cita, en la actualidad hasta las 9:30 horas, o con cita), la referida atención sin cita previa se establezca en más de una franja horaria, para posibilitar el acceso de un mayor número de personas al sistema de atención presencial y tradicional.

Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Economía y Hacienda que adopten medidas para garantizar que, en todo caso, el personal que controle o vigile la entrada a las dependencias correspondientes o la permanencia en las mismas, si lo hay, no impida el acceso de las personas que carezcan de cita previa, para no eliminar, de facto y raíz, la posibilidad real de atención presencial.

D) Mantenimiento y limpieza:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no atiende sus reiteradas solicitudes de limpieza y desinfección de porches y espacios públicos. Refiere que la acumulación de suciedad es un foco de insalubridad en su comunidad y áreas colindantes, y califica la situación como inaceptable. Q24/1203.



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

E) Telecomunicaciones:

- Una ciudadana interpone una queja por la falta de acceso a fibra óptica en una vivienda del Concejo de Arbeiza de la que su padre es titular. Indica que, tras un análisis para determinar la forma de instalar la fibra, se determinó que debía realizarse a través de las canalizaciones subterráneas que, sin embargo, estaban obstruidas por un defectuoso proceso de la cimentación de la vivienda. Critica que no se le ha ofrecido alternativa alguna, quedándose próximamente sin acceso a internet. Q24/58.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una comunidad de propietarios y propietarias presenta una queja por los problemas que se están encontrando para que se efectúe una instalación de fibra óptica que les permita mantener el acceso a internet tras el cierre de las denominadas centrales de cobre, ya que, a priori, la fibra óptica debería pasar por un garaje cuyos propietarios se niegan a autorizar el acceso y paso de aquélla por el mismo. Solicitan que se les permita llevar a cabo la instalación a través de una zanja en la vía pública. Q24/515.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una comunidad de propietarios/as de Huarte/Uharte presenta una queja por la falta de instalación de fibra óptica en sus viviendas. Indican que una empresa de telecomunicaciones encontró obstrucciones al instalar dicha fibra, lo cual la promotora confirmó. Por su parte, el Ayuntamiento indicó que podría ser competencia de la Junta de Compensación la cual ya se disolvió. Solicitan la intervención urgente para solucionar el problema. Q24/977.
 - Queja solucionada durante la tramitación.

F) Otros servicios de interés general:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Administración Pública de la Comunidad Foral de Navarra no pone a disposición de la ciudadanía un servicio público de atención y asesoramiento sobre los derechos y deberes de las partes de un contrato de arrendamiento. Q24/57.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villatuerta no le contesta en tiempo y forma a varias instancias presentadas. En ellas, solicitaba, por ejemplo, la colocación del desfibrilador fuera del polideportivo, la señalización del Camino de Santiago o la catalogación de una parcela. Q24/91.
- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia mediante la que solicita la devolución del importe de los campamentos “Coworkids” a los que había apuntado a sus hijos. Indica que su petición deriva del hecho de que sus hijos y sobrina fueron víctimas del acoso de unos niños que casi les doblaban la edad, algo que era conocido por los monitores del campamento, y que les ocasionó un cuadro de angustia, tristeza y malestar físico. Q24/93.

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

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

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, por los motivos señalados, estime la solicitud formulada por la interesada en su instancia de 10 de agosto de 2023, de devolución del importe abonado por unos campamentos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar ha iniciado las obras para instalar una nueva zona de esparcimiento canino próxima a su domicilio. Critica que los vecinos y vecinas afectados no han sido notificados de tal decisión, sino que han tenido conocimiento con el comienzo de las obras. Considera que van a sufrir graves problemas de salubridad y ruidos. Solicita que el ayuntamiento se replantee la ubicación del pipican y que se le aporten los estudios que justificarían que la elección del lugar es la más adecuada. Q24/163.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque no ha recibido un producto comprado por internet debido a las dificultades de tramitación con Correos Aduanas y la imposibilidad de realizar esta tramitación de forma presencial en las oficinas. Añade que es una persona mayor y que el personal no le puede ayudar porque



desconoce el procedimiento de cómo realizar una reclamación frente a Correos Aduanas. Q24/422.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella no traslada los restos de su madre al nicho que tiene su padre en propiedad. Expone que llevan más de tres años solicitando la reubicación de los restos, pero el ayuntamiento no accede debido a la oposición de su hermano. Su padre tiene 94 años y quiere que le entierren con su mujer cuando fallezca. Q24/1246.
- Queja investigada en tramitación.

3.2.29. Seguridad social.

Durante el año 2024 se presentaron **43** quejas relacionadas con la seguridad social. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Atención telefónica y presencial:

- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita en la Seguridad Social para realizar el cambio de domiciliación de la pensión de jubilación que percibe, lo cual ocasiona que no le pueda ser abonada. Q24/123.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de abono de cantidades pendientes de la prestación por paternidad. Indica que ha intentado contactar telefónicamente con la Seguridad Social para conocer el estado de tramitación de la misma, resultándole imposible. Q24/196.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

B) Cotizaciones:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha denegado su solicitud de suscripción del convenio especial de cuidadores no profesionales de las personas en situación de dependencia, al encontrarse realizando una actividad que determina su inclusión en el sistema de Seguridad Social, circunstancia incompatible con el alta en el citado convenio.



Defiende que su hija tiene reconocida una dependencia moderada, encargándose ella sola de cuidarla, viéndose obligada a trabajar a jornada parcial. Q24/503.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la cuantía de las cuotas mensuales que debe abonar de conformidad con el Sistema Especial para Empleados/as del Hogar. Denuncia que, desde que contrató a una chica porque por su edad ya no puede limpiar, la cuota se ha visto casi triplicada, y no considera justo que se trate de una cantidad fija independientemente de las horas trabajadas. Q24/597.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja por la demora en atender su solicitud de alta en el convenio especial con la Seguridad Social, a efectos del cómputo de la cotización por los periodos en prácticas formativas y de prácticas académicas. Q24/1276.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

C) Incapacidades:

- Una ciudadana interpone una queja porque, estando incurso en un proceso de incapacidad temporal, presentó solicitud de pago directo de dicha incapacidad al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) hace cinco meses, no habiendo recibido todavía el cobro. Refiere que constan comunicaciones en virtud de las cuales el INSS le señala que ha podido existir un error en la tramitación del pago. Q24/85.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, tras un periodo de incapacidad temporal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) procedió a resolver el alta médica, no estando conforme con dicha resolución por seguir sufriendo fuertes dolores y su puesto de trabajo requerir un esfuerzo físico constante. Q24/115.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de determinación de contingencia de incapacidad temporal y no le informa sobre el estado de tramitación de la misma. Q24/250.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver una reclamación previa a la vía jurisdiccional presentada frente a la denegación de la pensión de incapacidad permanente. Q24/255.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver, con relación a la pensión de incapacidad permanente que tiene reconocida, su solicitud de incremento del 20 por ciento. Indica, además, que dicha pensión le fue concedida debido a un accidente que no fue reconocido como accidente de trabajo. Q24/273.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja porque el médico de atención primaria de su hija no le va a otorgar a esta la baja laboral tras una operación de cirugía estética, por el hecho de que las operaciones estéticas no están incluidas en la cartera de servicios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Defiende que, si bien la intervención va a ser en una clínica privada, las circunstancias del postoperatorio le impedirán trabajar al menos durante quince días. Q24/414.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad permanente absoluta, por ser pensionista de jubilación y por no reconocer el mesotelioma de pleura que padece a causa de la exposición al amianto como enfermedad profesional. Q24/434.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Navarro de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la reclamación previa a la vía jurisdiccional que



presentó frente a la resolución por la que se le denegaba la incapacidad permanente. Q24/561.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está de acuerdo con la tramitación de su proceso de incapacidad temporal. Refiere que la demora del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en aprobar la prestación de incapacidad temporal y en tramitar la fecha de alta y de baja le han ocasionado una serie de perjuicios. Expone que, al no recibir su empresa la notificación oportuna, cobró la nómina y, al ser su solicitud de incapacidad temporal finalmente aprobada, se le ha generado una deuda. Q24/589.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad permanente, al considerarla apta para trabajar. Expone que padece muchísimos dolores, hernias y degeneración en articulaciones y huesos que le impiden caminar y permanecer de pie, además de problemas psicológicos. Critica la falta de empatía del tribunal médico. Q24/648.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el proceso de revisión de la incapacidad permanente que tiene reconocida. Refiere que no se encuentra en plenas condiciones para acudir a las revisiones que se programan anualmente, cuando, además, no existen expectativas de mejoría. Q24/705.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver su solicitud de incapacidad permanente realizada en noviembre de 2023. Indica que, si bien esta ya le fue denegada anteriormente, su salud ha empeorado, habiendo aportado nuevos informes médicos que lo acreditan. Q24/839.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja en la que denuncia una serie de fallos e irregularidades en su expediente de baja médica, los cuales han derivado en que



lleve ocho meses sin cobrar ninguna prestación por incapacidad temporal. Q24/882.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de determinación de la contingencia de la incapacidad temporal. Defiende que esta trae causa de un accidente in itinere, por lo que se debe tratar como un accidente laboral. Además, también se está retrasando la resolución de su solicitud de reconocimiento de la incapacidad permanente. Q24/961.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de determinación de contingencia de un proceso de incapacidad temporal. Q24/981.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de determinación de contingencia de incapacidad temporal. Q24/1025.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado una nueva baja médica por ser considerada la misma o similar patología que la anterior, y dentro del plazo de los 180 días siguientes a la misma. Refiere que ha realizado reclamación previa pero no ha recibido respuesta expresa. Por otro lado, manifiesta tener dudas respecto a la situación en la que se encuentra en el sistema de la Seguridad Social. Q24/1041.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque se ha desestimado judicialmente su solicitud de prestación de incapacidad permanente, al haberse considerado que su capacidad laboral no se encuentra anulada. Defiende que, aunque en la sentencia se indica que cuando accedió a su profesión ya había sido diagnosticado de la patología de la espalda, en ese momento estaba mejor y lo hizo para poder sobrevivir. Q24/1123.



- Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano interpone una queja porque, tras sufrir un accidente de tráfico, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha resuelto aprobar la prestación de lesiones permanentes no invalidantes y, consecuentemente, no otorgarle la incapacidad permanente. Refiere que está de alta médica y no puede trabajar. Q24/1133.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

D) Pensiones, prestaciones y complementos:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la pensión de jubilación por faltarle 81 días de cotización. Expone que ha intentado obtener un empleo, pero que a sus 67 años es muy complicado, y que ha solicitado abonar el periodo que le falta por cumplir, pero no se le permite beneficiarse de ese derecho. Añade que también le ha sido denegada la pensión de jubilación no contributiva. Q24/297.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado a su madre la pensión de jubilación anticipada, por no reunir el periodo de cotización exigido legalmente. Indica que fue informada hasta en dos ocasiones de que sí podía jubilarse a los 65 años, por lo que solicitó la baja de su puesto de trabajo, recibiendo posteriormente la denegación. Considera que este error en la información facilitada no puede quedar impune, pues ha perdido su empleo, no tiene derecho a prestación alguna por desempleo y ha visto muy afectada su base de cotización. Q24/332.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque no se le aplica el complemento de maternidad sobre su pensión contributiva de jubilación, al no haber sido ésta causada entre enero de 2016 y febrero de 2021. Defiende que se vio obligado por circunstancias personales a jubilarse en 2014 de forma anticipada. Considera que se está vulnerando el principio de igualdad y de capacidad económica, ya que las personas nacidas entre enero de 1951 y febrero de 1956 que se acogieron a la jubilación anticipada, han sufrido una disminución en su pensión. Q24/395.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano interpone una queja porque le es imposible acogerse a una jubilación parcial en la empresa manufacturera en la que trabaja, al estar subcontratado y pertenecer a una empresa que no tiene el código CNAE correspondiente a una industria manufacturera. Considera injusto que, cumplimiento todos los demás requisitos, no pueda acogerse a esta modalidad como el resto de compañeros. Q24/592.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, al ser funcionaria incluida en el régimen de clases pasivas, se le niega el derecho a la jubilación anticipada por tener reconocido un grado de discapacidad superior al 45%, que sí está reconocido para los trabajadores y trabajadoras que se rigen por el Sistema General de la Seguridad Social. Q24/713.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha practicado embargos de cantidades percibidas en concepto de pensión de jubilación. Expone que, cada vez que esto ocurre, debe acudir al ayuntamiento y acreditar que se trata de cantidades legalmente inembargables y, si bien se le devuelven, le supone una carga que considera injusta. Q24/731.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha desestimado el complemento por maternidad solicitado, al ser pensionista de una pensión de jubilación anticipada voluntaria. Refiere que motivos de urgencia y precariedad le obligaron a solicitar la jubilación anticipada, no siendo por tanto voluntaria. Considera discriminatorio que, siendo un jubilado de pleno derecho a quien ya se le aplicó una penalización del 14%, se le excluya del derecho al complemento por maternidad. Seguridad Social. Q24/918.
 - Queja no admitida por falta de competencia – Reabierta – Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra, al aprobarle la pensión de



jubilación, le denegó su solicitud de complemento por hijos, al no reunir en la fecha del hecho causante los requisitos exigidos. Señala que también se le denegó la reclamación previa formulada. Argumenta discriminación basada en sexo, citando una sentencia favorable a otros pensionistas. Q24/1020.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud del complemento a mínimos de su incapacidad permanente total. Refiere que, pese a haber solicitado información sobre el estado de su solicitud, únicamente se le indica que tendrá que esperar. Q24/1144.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque, a pesar de haber justificado el ingreso de su pensión de viudedad francesa hace 8 meses, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en actualizarle su pensión de viudedad en España. Refiere que la entidad no ha ofrecido solución y, debido a su edad, no puede realizar trámites digitales. Q24/1174.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque, siendo hijo de un soldado español que murió en 1975 cuando él solo tenía 68 días de vida, no ha recibido la pensión de orfandad que le corresponde, a pesar de haber presentado varias cartas y reclamaciones. Q24/1175.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja por la demora en resolverse su solicitud y sucesivas reclamaciones de incremento del veinte por ciento en la pensión de incapacidad permanente, que le corresponde al cumplir los 55 años. Q24/1187.
- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque, al jubilarse anticipadamente, recibió una pensión menor a la calculada inicialmente por la mutualidad. Descubrió que se debe a que la cotización de la excedencia por cuidado de hijo a la que se acogió, estaba al 50% en lugar de al 100%. Critica la falta de comunicación del error, el trato desigual entre trabajadoras de la mutualidad y de la Seguridad Social



en este tipo de excedencias, y lamenta tener que trabajar un año más para alcanzar la pensión que esperaba. Q24/1193.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en contestar sobre la indemnización que procede reconocerle tras un accidente de trabajo sufrido. Q24/1215.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la solicitud de complemento a mínimos de la pensión de jubilación de su madre. Manifiesta que esta tardanza les está ocasionando un grave perjuicio económico, ya que la pensión que recibe es insuficiente para asumir la cuota de la residencia en la que se encuentra. Q24/1262.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le aplica una reducción del 8% en su pensión de jubilación por haber accedido a través de la jubilación anticipada. Indica que tuvo que adelantar su jubilación por problemas físicos que le impedían continuar con su actividad laboral y por la imposibilidad de obtener la baja laboral al ser autónomo. Considera esta situación injusta y solicita que se estudie su caso y se le restituya el importe reducido. Q24/1270.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le denegó la pensión contributiva de jubilación a pesar de haber cotizado durante más de 15 años. Solicita orientación para reclamar este derecho, ya que, a sus 70 años, continúa trabajando para subsistir. Q24/1300.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le contesta a las solicitudes de revalorización de la pensión de vejez de su madre. Q24/1309.



- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja en la que solicita la revisión de la denegación de su pensión de jubilación, argumentando que nunca recibió la notificación de la resolución. Expone que realizó la solicitud en 2022 y que, tras varios problemas con la documentación y su cotización, la resolución fue emitida en 2024. Indica que, si bien la notificación fue enviada por correo y publicada en el BOE, ella no recibió la comunicación, por lo que solicita que se revise la decisión por la falta de notificación adecuada. Q24/1313.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

3.2.30. Trabajo.

En materia de trabajo se han presentado **21** quejas, por los siguientes motivos:

- Un ciudadano formula una queja porque está siendo discriminado por razón de edad en las ofertas publicadas por las Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Denuncia que las contrataciones se hacen “a dedo”, nunca seleccionando a personas mayores de cincuenta años. Q24/13.

- Queja no admitida por falta de competencia.

- Personal de un centro integral interpone una queja porque no les es de aplicación el Convenio colectivo de centros de atención a personas con discapacidad de gestión privada concertados con el Gobierno de Navarra. Considera que se trata de una situación injusta ya que las condiciones laborales de dicho convenio son significativamente mejores que las que tienen actualmente. Q24/124.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha denegado la prestación por desempleo, pero en la comunicación no consta debidamente el motivo. Indica que ha intentado solicitar una explicación, pero que no ha llegado a ser atendida por el SEPE debido a las dificultades para contactar. Q24/179.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.

- Una ciudadana formula una queja porque no se le facilita un duplicado de un certificado de realización de un taller de empleo que, junto a la Cruz Roja



Española, en el marco de una subvención del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, promovió e impartió la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Navarra durante los años 2006 y 2007. Indica que lo ha solicitado al haber extraviado el original y que se le exige para acceder a un puesto de trabajo. Q24/324.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le facilita el Certificado de Profesionalidad cursado que solicitó hace más de un año. Q24/329.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Parlamento de Navarra no le contesta a una instancia en la que solicita información respecto a la potestad que tiene para impedir el paso a determinadas personas y vehículos en su puesto de trabajo como vigilante de seguridad. Q24/347.
- Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque no está previsto en la normativa un permiso laboral remunerado que le permita acompañar a su hijo de nueve años y con Síndrome de Down a Sevilla, donde ha sido derivado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para la realización de una prueba médica. Q24/461.
- Queja investigada – Cerrada por falta de competencia.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera que las funciones a realizar en las prácticas de un curso del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no guardaban relación con la materia estudiada, por lo que se puso en contacto con su tutora, quien no atendió sus peticiones. Critica que, en consecuencia, no va a serle concedido el título. Q24/477.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos y ciudadanas presentan siete quejas que tienen por objeto el régimen de subvenciones para la promoción del empleo autónomo. En uno de los casos, la disconformidad se manifiesta frente a la denegación de la ayuda por causa de haberse agotado el crédito presupuestario de la convocatoria



correspondiente y, en los restantes casos, la disconformidad se plantea a raíz de una nueva convocatoria aprobada para 2024, por quedar fuera de la posible concesión quienes se han dado de alta en el régimen de autónomos entre diciembre de 2023 y abril de 2024. Q24/565, Q24/568, Q24/572, Q24/581, Q24/582, Q24/605 y Q24/680.

- Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que adopte medidas para posibilitar que quienes han accedido al empleo autónomo a finales de 2023 y entre enero y abril de 2024 puedan optar a las subvenciones correspondientes, sin que la fecha de alta en el régimen especial o mutualidad de que se trate sean impeditivas a estos efectos, propiciando con ello un trato igual al del resto de autónomos.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, tras una modificación normativa, le ha desestimado su solicitud de acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o formación no formal en la cualificación de la familia profesional de sanidad. Considera que se está vulnerando el principio de irretroactividad de las normas porque realizó la solicitud con anterioridad a la modificación. Q24/797.

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

Recordar al Departamento de Educación su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales.

Sugerir al Departamento de Educación que, dado que la solicitud de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales del interesado se realizó con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria, y el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, atienda la misma de conformidad con la normativa vigente en el momento de su presentación.



- Una ciudadana interpone una queja por el funcionamiento de un Programa Integrado de Formación y Empleo (PIFE) del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare dirigido a personas desempleadas. Manifiesta que el centro donde se imparte no ha cumplido con una de las fases, al no haber asignado las prácticas a parte del alumnado. Añade que, como persona con discapacidad, con problemas de vivienda y búsqueda infructuosa de empleo, el realizar el programa completo suponía una buena oportunidad. Q24/859.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque, ante la sospecha de que la comunidad de propietarios de su edificio ha contratado a una persona para que limpie el portal sin estar dada de alta en la Seguridad Social, ha presentado una denuncia en Inspección de Trabajo, pero no se le ha informado sobre el curso de la misma. Q24/861.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Una ciudadana presenta una queja en la que traslada que está sufriendo acoso laboral, situación insostenible que le perjudica físicamente (trastornos cardiovasculares, hipertensión, dolor muscular...), psíquicamente (ansiedad, apatía, alteraciones del sueño, miedos...), social y laboralmente. Denuncia obstaculizaciones en el acceso a la información, eliminación del apoyo necesario y negación de la comunicación. Q24/1079.
 - Queja no admitida por falta de competencia (asunto entre particulares).
- Una ciudadana formula una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra no garantiza el correcto cumplimiento de las resoluciones emitidas frente a la situación de acoso laboral que sufre desde el año 2020. Entre otras cuestiones, manifiesta que, pese a haber sido requerida para ello, la empresa no ha procedido a evaluar los riesgos laborales de su puesto de trabajo. Q24/1208.
 - Remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar le está practicando embargos no conformes a Derecho, por cuanto derivan de una multa impuesta hace 12 años ya prescrita. Refiere que se le están embargando cantidades de la prestación por desempleo para mayores de 52 años que percibe,



de carácter inembargable. Solicita supervisión de la actuación municipal y la devolución de los importes embargados. Q24/1375.

- Queja investigada en tramitación.

3.2.31. Tráfico y seguridad vial.

Durante el año 2024 se presentaron **57** quejas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial.

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

A) Descuentos, permisos y autorizaciones:

- Una ciudadana presenta una queja por la imposición de pagar un vado. Expone que se ha sentido discriminada. Q24/14.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no le fueron aplicados los descuentos de los peajes en los viajes realizados entre Gipuzkoa/Guipúzcoa y Pamplona/Iruña durante dos meses. Indica que pudo deberse a un cambio de dispositivo que realizó por caducidad, a pesar de que se le comunicó que ello no afectaba a la aplicación de dichos descuentos. Q24/112.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una asociación interpone una queja porque a una ciudadana le es imposible obtener una cita en la Dirección General de Tráfico (DGT) para llevar a cabo el trámite de homologación del permiso de conducir extranjero. Expone que, si bien existe un convenio de reconocimiento de licencias entre Argelia, país de procedencia de la ciudadana, y España, que agilizaría los trámites, lleva varios meses intentando realizarlo. Q24/130.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana presenta una queja por la imposibilidad de concertar una cita presencial en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para el canje de su permiso de conducir. Expone que ha intentado obtener la cita de forma telefónica y telemática, sin éxito, y denuncia el negocio que con ello se ha creado, pues



existe la posibilidad con terceros de, mediante un precio, conseguir dicho trámite en un menor tiempo. Q24/160.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para llevar a cabo el trámite de canje de su licencia de conducir extranjera. Q24/353.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Dirección Provincial de Tráfico de Navarra para llevar a cabo el trámite de canje de su licencia de conducir extranjera. Expone que lleva cuatro años intentando obtener una cita, sin éxito. Q24/440.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana formula una queja por la imposibilidad de concertar una cita en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Critica que ha intentado obtener una de forma telemática y presencial, pero nunca hay disponibilidad. Indica que, según se hace constar en la página web, las personas mayores de 65 años no requieren de cita previa, pero sin embargo allí no se le ha informado en este sentido. Q24/590.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque tiene aprobado el carné de conducir desde hace meses, pero la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra todavía no le ha expedido el permiso. Manifiesta que, a pesar de disponer de autorizaciones temporales, estas no valen para conducir por Francia donde próximamente tiene previsto viajar. Q24/622.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para la tramitación de la renovación de su carnet de conducir. Expone que ha intentado obtenerla por vía telefónica y telemática, sin éxito. Q24/676.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Dirección Provincial de Tráfico de Navarra para llevar a cabo el trámite de canje de su licencia de conducir extranjera. Expone que lleva meses intentando obtener una cita en diferentes horarios, incluso de madrugada, sin éxito. Q24/1222.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de concertar una cita en las oficinas de la Dirección Provincial de Tráfico de Navarra para llevar a cabo el cambio de titularidad de un vehículo. Denuncia que las vías para solicitar la cita se limitan a un teléfono de pago o a un enlace web con fallos, y a horarios reducidos que impiden gestionar trámites en persona. Q24/1225.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano formula una queja porque lleva más de medio año intentando obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para el canje de su permiso de conducir extranjero, sin conseguirlo. Refiere que reside en una localidad pequeña en la que no existe servicio de transporte público, por lo que realizar este trámite es indispensable para él. Q24/1235.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar le ha informado que el ancho del vado concedido es de 3 metros, pese a que en la comunicación escrita de concesión y en las facturas anuales abonadas consta una anchura de 4 metros. Manifiesta que se siente desamparado por la ausencia de transparencia del Ayuntamiento. Q24/1294.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque lleva más de dos meses intentando obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra para el canje de su permiso de conducir extranjero, sin conseguirlo. Q24/1378.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.

B) Estacionamiento para personas con discapacidad:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo le ha denegado la tarjeta de estacionamiento provisional para personas con movilidad reducida, a pesar de haber sufrido fracturas de radio, cúbito y rótula que le provocan limitación, problemas de movilidad y la necesidad de utilizar silla de ruedas para sus desplazamientos. Solicita que se revise la normativa al objeto de que situaciones transitorias como la de ella se contemplen a efectos de reconocer una tarjeta de aparcamiento provisional durante el tiempo de convalecencia. Q24/32.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante el estacionamiento irregular en plazas reservadas para personas con discapacidad por parte de quienes disponen de las tarjetas antiguas que ya han caducado. Q24/469.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque le ha sido denegada a su marido la tarjeta provisional de estacionamiento para personas con discapacidad, tras considerar el Departamento de Salud que no se encuentra en situación de extrema gravedad. Defiende que dispone de informes médicos que constatan que sí cumple las condiciones para su expedición. Q24/874.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Infracciones y sanciones:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Gobierno Vasco le ha impuesto una multa en materia de tráfico de un vehículo del que ya no es titular. Indica que, pese a haberla recurrido aportando el contrato de compraventa, ha recibido una nueva notificación. Q24/66.
 - Queja remitida al Ararteko.



- Una empresa interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha notificado varias multas, como titular de un vehículo, por no haber identificado correctamente al conductor responsable de dos infracciones de tráfico. Defiende que, contrariamente a lo indicado por el ayuntamiento, sí realizó el trámite de identificación en tiempo y forma. Q24/103.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por los modos en que fue tratado por los agentes de la Policía Foral que le denunciaron por una presunta infracción de tráfico, negándole el derecho a realizar la prueba de contraste del test de drogas que había resultado positivo. Indica que no le trasladaron al centro sanitario para hacer dicha prueba porque se encontraba en ese momento acompañado por su perro, proponiendo como única alternativa su abandono en el vehículo. Q24/158.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra ha denunciado al vehículo de su propiedad, cuando estaba estacionado, por no contar con seguro obligatorio. Sostiene que sí está asegurado y que el error se debe a que el vehículo cuenta con dos matrículas por ser histórico. Critica que esta confusión ya se produjo en otra ocasión y que no se toman medidas. Q24/193.
 - 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 Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por parada o estacionamiento prohibido. Manifiesta que venía de hacer la compra y que no podía acceder al recinto donde estaciona habitualmente su vehículo porque había un grupo grande de turistas, por lo que dejó el vehículo fuera mientras descargaba las bolsas de la compra, momento en el que fue sancionada. Añade que ha recurrido en reposición frente al ayuntamiento y en alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, habiendo sido desestimados los recursos en ambos casos. Q24/214.
 - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).



- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha sancionado por estacionar de forma incorrecta. Sostiene que aparcó en una zona donde estaban colocados los contenedores y que, tras haberlos reubicado, nunca ha habido un cambio en las marcas de la calzada y no existe señalización vertical que advierta de lo contrario. Indica, además, que en la propuesta de resolución se hace constar un precepto infringido que no aparecía en la denuncia. Q24/222.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha impuesto una sanción por estacionar en zona de residentes con una tarjeta habilitante cuyo plazo de vigencia había vencido. Defiende que la tarjeta colocada era la del año 2023 porque la correspondiente al año 2024 no la había recibido. Critica que el bando municipal que informaba sobre el comienzo de la vigencia de las nuevas tarjetas únicamente se publicó en el tablón de anuncios, no dando difusión por otros medios (carteles informativos, web municipal...), como se hace habitualmente. Q24/241.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le ha notificado debidamente la Diligencia de Embargo de una sanción impuesta en materia de tráfico, por lo que considera que se debería dejar esta sin efecto. Además, habiendo solicitado el fraccionamiento de las cantidades adeudadas, no se le permite que la cantidad mensual a abonar sea inferior a cincuenta euros. Q24/334.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia le ha impuesto una multa por circular unos metros en sentido contrario, respecto de la cual no cuestiona los hechos que motivaron su imposición, pero que considera desproporcionada, pues se le impuso una sanción de 500 euros y retirada de 6 puntos del carnet. Añade que no se han atendido sus alegaciones y que ni siquiera se le ha contestado a los correos electrónicos enviados. Q24/415.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.



Sugerir al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia que, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la sanción impuesta al interesado.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón le ha impuesto dos sanciones por circular en sentido prohibido. Defiende que no existe ninguna señal o indicación al respecto en la zona. Q24/587.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por un estacionamiento en las inmediaciones del estadio de El Sadar, producido en las veinticuatro horas anteriores a la celebración de un partido de fútbol. Sostiene que trabaja en las proximidades y que, cuando acudió y estacionó, la prohibición no estaba señalizada. Añade que otros compañeros de trabajo también han padecido situaciones similares. Q24/795.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que refuerce y mejore la señalización de prohibición de estacionamiento en zonas aledañas al estadio de el Sadar, operativa desde veinticuatro horas anteriores a la celebración de partidos, a fin de garantizar en mayor grado el conocimiento de aquellas por parte de los ciudadanos y ciudadanas que aparcan en tales zonas.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le impuso una sanción en 2021 por acceder a una zona de acceso controlado (Casco Antiguo) careciendo de autorización. No está conforme con la misma, habiendo recibido, además, la notificación de la multa sin fotografía del vehículo ni ninguna otra prueba gráfica. Manifiesta haber alegado y recurrido, sin éxito. Q24/809.

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

- 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. Considera desproporcionada la medida adoptada, pues el vehículo no entorpecía el tránsito, y a su parecer no tiene base legal. Q24/891.



- 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 ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. No está conforme con esta medida porque el coche no entorpecía la circulación. Considera que esta actuación es un abuso que no sucede en otras ciudades. Q24/1052.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que adopte las medidas necesarias para que la ciudadanía conozca el sistema de avisos mediante SMS relacionados con el vehículo existente, a fin de posibilitar que los titulares de vehículos puedan conocer del riesgo de retirada de su vehículo y puedan actuar en consecuencia antes de que la misma tenga lugar.

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, cuando se retire un vehículo por la grúa municipal, se señalice la retirada mediante la colocación del correspondiente aviso en la acera.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra le ha impuesto sanciones por exceder el tiempo de estacionamiento en el Casco Antiguo, al no tener vado el garaje donde aparca el coche. Refiere que, al parecer, existe una ordenanza que regula el asunto, pero nunca se le ha informado de la misma ni ha tenido anteriormente ningún problema, teniendo únicamente que comunicar que es vecina con garaje. Además, el Ayuntamiento le indicó que la ordenanza necesita actualizarse debido a la falta de aceras y, por lo tanto, no procedería el pago de una fianza. Q24/1066.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una denuncia por circular con bicicleta eléctrica por la acera. Solicita la nulidad del procedimiento administrativo, argumentando defectos de forma en



el mismo, la falta de respuesta a sus solicitudes, el trato incorrecto por parte de los agentes y la vulneración de derechos fundamentales. Q24/1102.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le impuso injustamente una multa durante las fiestas de San Fermín por utilizar un patinete con sillín mientras veía los fuegos artificiales, a pesar de que el vehículo estaba estacionado. Critica, además, que el patinete le fue incautado y que se le ha practicado un embargo. Q24/1122.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la retirada de su vehículo por el servicio de grúa de Zarautz (Gipuzkoa). Defiende que el vehículo no estaba estacionado en zona prohibida, ni entorpecía el tráfico, ni se cumplía ninguno de los supuestos que la ley contempla para la retirada. Q24/1139.
 - Queja remitida al Ararteko.
- Un ciudadano formula una queja por la imposibilidad de acogerse al beneficio por pronto pago de una multa que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le notificó erróneamente. Considera que el sistema de notificación no es adecuado, ya que no garantiza que las multas lleguen al destinatario. Q24/1357.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier le ha practicado un embargo derivado de una multa que no se le notificó correctamente. Refiere que esa notificación errónea le ha impedido ejercer su derecho a realizar el pago dentro del plazo voluntario o a beneficiarse de la reducción prevista por pronto pago. Q24/1368.
 - Queja investigada en tramitación.



D) Ordenación del tráfico y seguridad vial:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain le ha denegado su solicitud de disminuir el número de reductores de velocidad existentes en las calles Dorrondoa y Quiñones. Considera que no cumplen la distancia mínima que debe existir entre ellos pudiendo suponer un daño excesivo en los vehículos que habitualmente circulan por estas vías. No está conforme con la denegación que se le dio al no considerarla fundamentada. Q24/62.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, ante sus solicitudes de cambio de circulación en una vía pública de Sarriguren, no le contestó en el plazo legalmente establecido y, habiendo interpuesto recurso de alzada frente a la denegación de su solicitud, todavía no lo ha resuelto. Q24/98.

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

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, estimando que no ha sido observado en el caso objeto de queja.

- Un ciudadano presenta una queja por la peligrosidad del cruce existente entre el Paseo del Cristo y la Cuesta de los Labradores de Tudela. Expone que, tras sufrir un percance en dicho lugar, solicitó al Ayuntamiento de Tudela una mejora de la señalización, por ejemplo, mediante la instalación de una señal luminosa, pues los conductores que salen del túnel no respetan la señal de “Stop” colocada en el cruce. Sin embargo, añade que esta solicitud le ha sido desestimada. Q24/108.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Tudela que, dado que el estudio de la seguridad vial del cruce entre el Paseo del Cristo y la Cuesta de los Labradores se hizo hace años, revise dicho estudio y, en su caso, adopte las medidas precisas para mejorar la misma.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella no atiende sus reiteradas solicitudes de colocación de bolardos en la acera de su vivienda y local comercial. Expone que, dado que el tráfico es abundante y el espacio



reducido, los vehículos estacionados invaden la acera, por lo que lleva desde 2019 solicitando al ayuntamiento unos bolardos similares al del resto de locales, pero este pospone su colocación. Q24/341.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no actúa ante el problema de aparcamiento en Olloqui/Olloki. Aduce que varios/as vecinos/as de la zona han comenzado una campaña para que no se aparque, habiéndose visto él enormemente perjudicado. Relata varios problemas de convivencia, por lo que solicita que se solucione la problemática de la falta de aparcamiento y las medidas de presión ejercidas sobre su familia. Q24/492.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz ha instalado un paso de peatones en un lugar que considera inidóneo por varias razones: se ha tenido que hacer un rebaje del bordillo y quitar una plaza de aparcamiento, la visibilidad es mala y supone un riesgo para la seguridad vial, y existe un lugar más adecuado a escasos metros. Manifiesta que presentó una instancia que recogía la solicitud formal de cambio de ubicación del paso de cebra, la cual no ha sido contestada. Q24/543.

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

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

Recomendar al Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz que, en la medida en que se habría superado ampliamente el plazo máximo legalmente previsto para ello, se atienda la instancia que la interesada presentó el 15 de mayo de 2023 lo antes posible.

- Una ciudadana interpone una queja por la falta de paso de peatones y de medidas de seguridad vial en la travesía de Lapoblación, y el riesgo que conlleva especialmente para los menores cuando acuden a coger el autobús escolar. Solicita que el Ayuntamiento de Lapoblación o el Departamento de Cohesión Territorial actúen con urgencia para garantizar la seguridad. Q24/547.

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



Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Lapoblación que cooperen para facilitar la convivencia entre peatones y tráfico rodado en la travesía de Lapoblación, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los peatones en dicha vía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monteagudo no adopta medidas para asegurar que el estacionamiento de vehículos no impida o limite el uso peatonal de la calle por personas con discapacidad, ni obstaculice la entrada a su establecimiento hostelero. Q24/608.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Monteagudo que adopte las medidas precisas para asegurar que el estacionamiento de vehículos no impida o limite la accesibilidad al establecimiento hostelero situado en la calle Arrabal número 9.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata, a pesar de su compromiso hace dos años de eliminar una plaza de aparcamiento para poder entrar más cómodamente al garaje, todavía no ha procedido a ello. Q24/674.

- 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 quiere rescindir el contrato de una plaza de aparcamiento que tiene suscrito con el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pero este le informó que para ello es necesario que otra persona esté interesada en su plaza. Critica que lleva meses abonando las mensualidades a pesar de no hacer uso de la plaza y considera que no es una solución justa. Q24/767.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera fundamental que, durante el tiempo que dure el cierre de los túneles de Belate, se prohíba la circulación de tráfico pesado para garantizar la seguridad. Refiere que quienes se ven más afectados son los habitantes de los valles de Bertizarana, Malerreka y Baztán que acuden frecuentemente a Pamplona/Iruña para diversas gestiones y citas



médicas. Se pregunta si se ha valorado cómo puede afectar la alta densidad de tráfico pesado en las emergencias que puedan surgir. Q24/856.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin ha acordado el cambio de doble dirección a una sola dirección en las calles Besaire e Iparberoki. Considera que el sentido unidireccional incumple el Plan Municipal y la Ordenanza municipal de circulación. Refiere que se han hecho plazas de aparcamiento en una calle sin acera, lo cual obliga a cruzar la vía sin paso de cebra. Q24/985.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja por el incumplimiento de la normativa de seguridad vial en Pamplona/Iruña y en Ansoáin/Antsoain en lo que respecta a patinetes eléctricos. Expone que van por las aceras esquivando peatones, a veces sin luz y a unas velocidades que pueden llegar a ocasionar graves accidentes, especialmente con personas con movilidad reducida (personas mayores, con discapacidad...). Solicita que se regule, vigile y multe estos casos. Además, considera que se tendría que exigir matrícula y seguro a cada patinete. Q24/1197.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no habilita un adecuado acceso para ambulancias y bomberos en la Travesía Bayona. Refiere que el año pasado tuvieron que solicitar seis veces traslado en ambulancia, pero, debido a la existencia de unos contenedores de basuras, los vehículos de emergencias no podían acceder a la calle y tampoco pudieron bajarle con la camilla. Solicita que se aprovechen las obras actuales de cambio de marquesina para realizar una rampa. Q24/1205.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque un empleado de la empresa concesionaria del servicio de aparcamiento regulado en Pamplona/Iruña trató de imponerle una sanción mientras obtenía el ticket correspondiente. Manifiesta que



el empleado actuó de manera arrogante y agresiva, acusándolo falsamente de haber excedido el tiempo permitido. Cuestiona la gestión del contrato público, señalando una posible política de abusos sistemáticos hacia las personas usuarias. Q24/1210.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Varias ciudadanas presentan dos quejas porque el Ayuntamiento de Peralta/Azkoien ha eliminado plazas de aparcamiento frente al tanatorio y piden que se revierta la medida. Refieren que, si bien el ayuntamiento alega motivos de peligrosidad vial, no existe señalización en tal sentido y consideran que la situación actual, con vehículos estacionando en vados y bloqueando la calle durante los velatorios, genera más peligro. Q24/1230 y 24/1245.
 - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax no atiende su petición de reparar una bionda en mal estado ubicada en camino público, lo que incrementa el riesgo de accidentes en una zona peligrosa. Manifiesta que lleva dos años solicitando su adecuación enfrentándose a reiteradas negativas. Considera que el alcalde actúa según su voluntad. Q24/1381.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por el incumplimiento de la normativa de seguridad vial en Pamplona/Iruña en lo que respecta a bicicletas y patinetes eléctricos. Expone que, en consecuencia, siempre hay que caminar en alerta por las aceras y que se han ocasionado accidentes. Solicita que se regule, vigile y multe estos casos. Q24/1307.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja por los continuos daños que sufre su vivienda ocasionados por los camiones que descargan en un negocio cercano. Denuncia la falta de actuación por parte del Ayuntamiento de Tudela y exige una solución urgente ante la inseguridad y los costos asumidos por los destrozos. Q24/1371.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.32. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

Durante el año 2024 se han presentado **25** quejas relacionadas con la transparencia, el derecho a la información pública y la participación ciudadana. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le niega el acceso a la documentación solicitada relativa a la puesta en marcha y funcionamiento de los consejos de participación social dependientes del departamento. Q24/21.
 - Queja investigada – Solucionada durante la tramitación – Reabierta – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que atienda debidamente la solicitud realizada por la asociación autora de la queja el 23 de noviembre de 2023, relativa a la documentación generada para la puesta en marcha y funcionamiento de una serie de consejos asesores en materia de medio ambiente, y le proporcione la documentación solicitada a la mayor brevedad posible.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Larraintzar no le facilita el acceso al acta de la sesión ordinaria en la que se aprobaron inicialmente las Ordenanzas reguladoras de los aprovechamientos comunales. Además, indica que el texto de la ordenanza aprobada no está publicado en el tablón del concejo, impidiendo así el derecho a formular alegaciones. Q24/97.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque ni la Junta Electoral Central ni la Junta Electoral Provincial de Navarra, le facilitan una copia del acta de escrutinio general de la circunscripción de Navarra correspondiente a las elecciones generales de julio de 2023. La primera, inadmite la solicitud conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, al tratarse de información que ya está publicada en el Boletín Oficial del Estado y, la segunda, debido al tiempo transcurrido desde la celebración de las elecciones. Considera que tiene derecho a acceder a dicho acta. Q24/106.
 - Queja remita al Defensor del Pueblo.



- Un ciudadano interpone una queja porque la contestación del Ayuntamiento de Baztan a las solicitudes de información realizadas al amparo de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buena gobierno, es poco clara y no está correctamente justificada. Solicita una pronunciación del ayuntamiento más concreta respecto de cada una de las solicitudes realizadas. Q24/164.

- No se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha desestimado parcialmente una solicitud de información pública acerca de varios puestos de trabajo de la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerar que ésta es repetitiva, ya que dicha información ya había sido solicitada por él en otra ocasión y se le había facilitado la misma. Defiende que la plantilla orgánica no es una realidad estática, habiendo podido sufrir modificaciones de un año a otro, entendiéndose, por tanto, que su solicitud no es repetitiva. Q24/295.

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

Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que facilite al interesado la información pública que solicitó el 23 de febrero de 2024 respecto a varios puestos de trabajo de la plantilla orgánica de la Comunidad Foral de Navarra o, en caso de que la misma sea sustancialmente idéntica a la que ya le fue facilitada con anterioridad, así se lo señale.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le da acceso a una copia del segundo ejercicio de la convocatoria para el puesto de Psicólogo/a. Expone que, al solicitar esta información pública, se le contestó que no se encontraba en el expediente, y que, posteriormente, al reiterar su solicitud, no se le ha respondido. Q24/403.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le remite la documentación solicitada referida al proceso de participación ciudadana en la tramitación previa a la designación del Lugar de



Interés Comunitario (LIC) como Zona de Especial Conservación (ZEC) de “Sierra de Arrigorrieta y Peña Ezkaurre”. Q24/420.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le contesta a una solicitud de información que realizó sobre el proceso de registro de una asociación de animales y el cumplimiento por parte de ésta de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía. Q24/479.

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

Recordar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le facilita las copias que ha solicitado de los enunciados y plantillas de respuestas del primer ejercicio de dos procedimientos selectivos. Solicita que se le remita dicha documentación y que se ponga a disposición de la ciudadanía en la página web municipal la información de todas las convocatorias de acceso al empleo público. Q24/508.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain no le facilita una copia de los enunciados, plantilla de respuestas y soluciones de la última y anteriores convocatorias para el puesto de Dirección de Recursos Humanos. Q24/509.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia le ha denegado su solicitud de información pública, al considerar que se trata de una petición de respuesta a una consulta jurídica, lo cual constituye una de las causas de inadmisión previstas en Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Considera que la información solicitada está a disposición de la Administración y, en consecuencia, debe serle facilitada, no teniendo que ser depositada en él la búsqueda de la misma. Q24/510.



- No se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le ha contestado en tiempo y forma a una solicitud de información pública relativa a la temporalidad y al porcentaje de ejecución de las ofertas públicas de estabilización en el ámbito de la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN). Q24/511.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamientos de Azagra y el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no le facilitan el acceso a los padrones municipales antiguos, que necesita para la realización de un trabajo de investigación. Expone que, en ambos casos, ha realizado varias solicitudes, ha contactado de forma telefónica e incluso ha acudido presencialmente para informarse sobre la demora en atender sus solicitudes, sin recibir respuesta satisfactoria. Q24/517.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar le ha denegado el acceso al proyecto constructivo de una vivienda que ha adquirido, al entender que dicha información debe ser proporcionada por la empresa constructora. Considera que no se ha fundamentado adecuadamente la decisión. Reitera su petición por tratarse de documentación a la que tiene derecho a acceder como consumidor, al contener información sobre materiales o acabados, por ejemplo. Q24/659.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una cooperativa interpone una queja porque el Ayuntamiento de Adiós no atiende una solicitud de remisión de un informe emitido por la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios (ORVE) que complementa un informe previo. Q24/689.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento de Adiós su deber legal de atender las solicitudes de acceso a información pública de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



Recomendar al Ayuntamiento de Adiós que, en la medida en que se habrían superado los plazos legalmente previstos para ello, atienda las solicitudes del interesado lo antes posible.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta en tiempo y forma (a través de una Dirección Electrónica Habilitada Única) a dos solicitudes de información realizadas sobre dos notificaciones administrativas recibidas. Considera que le está causando indefensión y que supone una conculcación del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Q24/702.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque ha realizado un examen de oposición para una localidad y quiere disponer de una copia del cuadernillo del examen, pero, según se le ha comentado, no se va a dar acceso ni a dicho cuadernillo ni a las respuestas. Además, quiere conocer los méritos aportados por otra persona en dicho proceso. Q24/752.
 - Queja no admitida (por no haberse planteado la cuestión previamente a la Administración).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no atiende una instancia que presentó mediante la que solicita que todas las actas de la comisión de urbanismo sean públicas, así como que se le dé respuesta por escrito. Q24/838.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Tafalla que, al igual que ocurre con otras Entidades locales, publicite en su página web las actas de las reuniones de su Comisión de Urbanismo en relación con los aspectos señalados en el artículo 18.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



Recomendar al Ayuntamiento de Tafalla que facilite a la interesada el acceso a las actas de las reuniones de la Comisión de Urbanismo de 12 de noviembre de 2014, 19 de noviembre de 2014, 10 de diciembre de 2014 y 14 de enero de 2015, en relación con los aspectos señalados en el artículo 18.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Una ciudadana y una plataforma interponen dos quejas porque, abierto el plazo para la “Consulta pública previa sobre el proyecto de Orden Foral por la que se modifica la Orden Foral 79/2012, de 27 de agosto, del Consejero de Educación, por la que se establecen las bases para la suscripción de convenios de colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para la financiación de la gestión de los centros de primer ciclo de educación infantil de titularidad municipal”, no funciona el enlace en la página web y no pueden realizar aportaciones, estando el plazo próximo a su vencimiento.Q24/853 y Q24/862.

- Desistimiento de las interesadas.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no le contesta a una solicitud de información pública, mediante la que pedía que se le facilitaran las preguntas planteadas en unas oposiciones del puesto de trabajo de Técnico de Gestión Sanitaria. Q24/886.

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

Recordar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia el deber legal de atender en plazo las solicitudes de información pública que le presente la ciudadanía, estimando esta institución que se ha incumplido dicho deber en el caso que es objeto de queja.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia no ha publicado en el Boletín Oficial de Navarra la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a 31 de diciembre de 2023. Q24/947.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Educación no contesta a una solicitud de información realizada, orientada a obtener información detallada sobre el Centro Penitenciario de Pamplona, fundamental para el



desarrollo de su trabajo en defensa de los derechos de las personas privadas de libertad. Q24/1168.

- 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 Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita el acceso al expediente y a una copia de las actas del tribunal calificador de un proceso de selección para puesto de Técnico/a Superior de Recursos Humanos. Q24/1277.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) / Noain (Elortzibar) ha cometido irregularidades en el proceso de participación ciudadana dentro del Plan Especial de Actuación Urbana (PEAU) para redelimitar el espacio deportivo de la localidad. Exponen que, en la documentación facilitada, no se habla de la construcción de un polideportivo, no se explica el proyecto ni se aclara la viabilidad y sostenibilidad económica. Además, tampoco se ha invitado formalmente a la reunión informativa a varios vecinos afectados. Solicitan la anulación del proceso y la convocatoria de uno nuevo con la información y documentación adecuada para garantizar la participación de todos los vecinos. Q24/1393.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.33. Transporte público.

Se han presentado **17** quejas relacionadas con el transporte público. Los motivos que dieron lugar a las quejas fueron los siguientes:

- Una ciudadana presenta una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella con Pamplona/Iruña, especialmente en horario de mañana. Critica la configuración horaria y el impacto que ello tiene en la posibilidad de que los habitantes de dicha población puedan llegar a Pamplona/Iruña a primera hora de la mañana. Q24/2.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Una ciudadana presenta una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella con Pamplona/Iruña, especialmente en horario de mañana. Denuncia que la configuración horaria le va a impedir llegar a tiempo a las clases de la universidad que comienzan a las 8:30 horas, ya que el primer autobús de la mañana dura dos horas y media de trayecto y llega a las 11:30 horas a Pamplona/Iruña. Q24/38.
 - Asunto ya tratado (y con [Resolución emitida](#)).
- Un ciudadano formula una queja porque Renfe no le contesta a una reclamación que realizó con motivo de las incidencias acaecidas en su viaje Barcelona-Pamplona. Q24/71.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un concejo interpone una queja porque el autobús Pamplona -Vitoria pasa seis veces al día por este, pero no para en su marquesina. Denuncia que tienen que desplazarse 800 metros hasta el pueblo de al lado por una carretera nacional sin arcén, resultando dificultoso especialmente para las personas mayores o con movilidad reducida. Q24/73.
 - Queja solucionada durante la tramitación (Remitida a proceso de Mediación: M24/5).
- Una ciudadana interpone una queja porque es insuficiente el servicio de autobuses que conecta Corella con Pamplona/Iruña, especialmente en horario de mañana. Critica la configuración horaria, la cual no le va a permitir llegar a una cita médica que tiene a las 9 horas. Q24/88.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el alumnado de Corella que estudia en Tudela en horario de tarde, no dispone de transporte público para regresar a Corella por ser el último autobús a las 20:50 horas. Indica que remitieron un escrito al Departamento de Cohesión Territorial solicitando una solución, no habiendo recibido respuesta. Q24/89.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana interpone una queja por la falta de accesibilidad del servicio de autobús que se presta en su localidad. Denuncia que, debido a que los vehículos no cuentan con los anclajes necesarios para la seguridad de las personas usuarias de silla de ruedas, se le ha denegado el acceso en las últimas ocasiones. Añade que ha presentado una reclamación frente al deficiente servicio que no ha sido contestada. Q24/188.

- Queja solucionada durante la tramitación

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no procede a la reubicación o supresión de una parada del autobús urbano situada en la calle San Cristóbal de Pamplona/Iruña, la cual ocasiona molestias de ruidos, vibraciones, humo y suciedad a su familia, formada por menores y personas con discapacidad, en su domicilio, situado a escasos metros de la misma. 24/526.

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

Sugerir a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona que modifique la ubicación de la parada del servicio de transporte urbano comarcal situada actualmente en el número 9 de la calle San Cristóbal de Pamplona, de forma que se reduzca la inmediatez a la vivienda del autor de la queja, sin perjuicio de preservar la accesibilidad para los usuarios.

- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, tras las denuncias realizadas contra dos empresas de transportes por supuestas irregularidades en el servicio prestado por las mismas, le ha informado de que se han llevado a cabo inspecciones y, como resultado de las mismas, se han incoado unos expedientes sancionadores. Se muestra disconforme con dicha respuesta, ya que carece de detalles específicos, y sostiene que, al no haberseles notificado ninguna actuación, se han vulnerado sus derechos como interesado. Q24/699.

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

Recordar al Departamento de Cohesión Territorial su deber legal de comunicar a los autores de denuncias en materia de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias su decisión sobre la incoación o no del expediente sancionador.



- Un ciudadano presenta una queja por su disconformidad con el transporte público que conecta Corella con Pamplona/Iruña. Solicita que se rediseñe la ruta y se añadan las paradas suficientes, que el recorrido vaya por la NA-161 y no por la NA-6920, y que discurra por Castejón y no por Alfaro. Q24/736.
 - Queja no admitida por falta de datos del autor de la queja.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para la instalación de una nueva base de bicicletas eléctricas en la calle Joaquín Beunza, ha eliminado nueve plazas de aparcamiento en una zona en la que el estacionamiento ya es complicado. Propone su traslado al Parque de los Enamorados donde hay espacio suficiente. Q24/770.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia interpone una queja por la conducta que tuvo un conductor del servicio de autobús urbano contra una mujer migrante. Expone que, mientras iba en el autobús con sus hijos, y pese a que todas las personas que iban a bordo estaban utilizando el móvil, solo a ella se le exigió que lo apagara. Considera que sufrió la agresión por su origen y su condición de mujer. Q24/968.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, como titular del servicio de transporte urbano comarcal, el derecho de las personas usuarias del mismo a recibir un trato respetuoso y el consiguiente deber de velar por el mismo ante la empresa concesionaria, considerando que, en el caso objeto de queja, la actuación del conductor del autobús no se acomodó al mismo.
- Una ciudadana formula una queja porque el servicio de autobús que se presta en Tierra Estella es deficitario. Refiere que la línea en dirección a Donostia/San Sebastián y viceversa no cubre la demanda existente, que los servicios de los fines de semana son insuficientes y que los vehículos utilizados para dar servicio a los pueblos de la zona, cuando se encuentran estropeados, son sustituidos por otros más antiguos que sufren averías. Q24/994.
 - Queja solucionada durante la tramitación.



- Un ciudadano presenta una queja porque el pueblo de Irurtzun ha perdido conectividad con el transporte público en dos años, obligando a usar el vehículo privado incluso para ir a Lekunberri a 16 kilómetros. Insiste en mejorar el transporte público y no eliminar servicios. Q24/1006.
 - Asunto ya tratado, con [Resolución emitida](#) que fue aceptada.
- Una asociación interpone una queja porque, una persona asociada que precisa de silla de ruedas para desplazarse y es usuaria habitual de la línea de autobús Barcelona-Santander, les ha transmitido su malestar por cuanto a veces se ha encontrado con conductores que no tenían conocimiento de cómo usar la plataforma elevadora o con autobuses sin habilitar. Incluso, en una ocasión, no le dejaron acceder a un autobús de enlace, abandonándole a una hora de su domicilio. Q24/1067.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Junta Arbitral del Transporte de Navarra ha dictado un laudo, tras la denuncia realizada contra Renfe, que no atribuye ninguna responsabilidad a esta última. Indica que los argumentos no son claros ni razonables, considerando que incluso alguno pone en duda su capacidad intelectual. Solicita que se tengan en cuenta las consideraciones realizadas, que el laudo se anule y que Renfe le indemnice con la cantidad solicitada. Q24/1173.
 - Queja no admitida por falta de competencia.
- Un ciudadano presenta una queja porque la próxima ubicación de una parada de autobús en Cabanillas va a invadir casi su propiedad, afectando a la privacidad de su vivienda. Denuncia la falta de notificación previa, lo cual le ha impedido realizar alegaciones, y solicita la detención de las obras, información detallada sobre el proyecto y una reubicación de la parada. Q24/1227.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.34. Turismo.

En materia de turismo se ha presentado la siguiente queja:

- Una comunidad de propietarios y propietarias interpone una queja por el impacto que los pisos turísticos tienen, especialmente, en los vecindarios y comunidades



de propietarios. En su caso, denuncian que se ha concedido una licencia sin dar trámite alguno a la comunidad, la cual es parte directamente interesada y afectada. Sostienen que a estos pisos se les deberían exigir las mismas condiciones de seguridad y sanidad que a cualquier otra instalación turística, así como el cumplimiento de las normas de convivencia que rigen en la comunidad. Consideran necesarias, además, una regulación fiscal e inspecciones. Q24/504.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, dentro de sus respectivos marcos normativos y competenciales, examinen la situación del alquiler turístico y evalúen si es necesario implementar cambios, así como la adopción de medidas tendentes a evitar los problemas derivados del mismo.

3.2.35. Urbanismo.

Durante el año 2024 se presentaron **35** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Ejecución del planeamiento:

- Un ciudadano formula una queja por las dificultades para ejecutar el cierre de su parcela sita en Cáseda, pese a tener una licencia de obras concedida por el ayuntamiento y haber pagado la tasa municipal, al existir una deficiente implantación del catastro en el lugar y las coordenadas que figuran en el mismo no considerarse válidas. Indica que el ayuntamiento, además, no le contesta a una instancia en la que solicita conocer el estado del procedimiento de modificación de la información de datos básicos del Registro de Riqueza Territorial. Denuncia, por otra parte, que no puede acceder a parte de su finca tras la construcción de un muro y que, cuando llueve, los contadores eléctricos de su vivienda ubicados en dicho muro se llenan de agua, al no contar con drenajes, lo que causa interrupciones en el suministro eléctrico. Q24/183.

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

Recordar al Ayuntamiento de Cáseda su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía solicitando información sobre el estado de tramitación de un procedimiento administrativo.



Recomendar al Ayuntamiento de Cáseda que responda al escrito presentado por el interesado el 20 de noviembre de 2023 solicitando, entre otras cosas, información sobre el estado de tramitación del expediente correspondiente a la actualización de la información catastral.

Recomendar al Ayuntamiento de Cáseda que facilite al interesado las coordenadas por las que a su juicio debe transcurrir el cierre objeto de controversia.

Sugerir al Ayuntamiento de Cáseda que adopte las medidas precisas para posibilitar que el interesado pueda acceder con la maquinaria especial necesaria para el mantenimiento del talud sobre el que se asienta la vivienda por el acceso existente con carácter previo a la construcción del muro objeto de controversia.

Sugerir al Ayuntamiento de Cáseda que adopte las medidas precisas para mejorar el drenaje del muro e impedir que la humedad que se acumula en el mismo afecte al contador eléctrico del interesado.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, sin previo aviso, ha cerrado el paso de acceso a una finca propiedad de su padre, al considerar que no es seguro. Explica que, como único acceso a pie se ha dejado un camino que discurre por las inmediaciones del río Arga que, además de no ser un camino directo, deviene inaccesible cuando el agua se desborda. Q24/730.
 - 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 del Valle de Egüés/Eguesibar no procede a la pavimentación y limpieza de la calle en la que reside en Olaz. Indica que el camino está intransitable, con numerosos baches y piedras sueltas, además de la existencia de vegetación que coloniza ambos lados del camino. Manifiesta que en invierno la máquina quitanieves no entra y que, si hay basura en el suelo, esta es recogida por los vecinos. Q24/735.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no pavimenta una vía que da acceso a una parcela de su propiedad. Refiere que, si bien el ayuntamiento alega que es suelo urbano consolidado y que, por ende, corresponde a sus propietarios la ejecución de la pavimentación, este asumió el compromiso de pavimentarlo. Q24/1341.

- Desistimiento del interesado.

B) Información urbanística:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Galar no responde una instancia que ha presentado mediante la que solicita información acerca de los proyectos de obra previstos en su parcela. Q24/1021.

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

Recordar al Ayuntamiento de Galar el deber legal de comunicar a las personas solicitantes de información pública la derivación de sus solicitudes a otras entidades en los casos en que se acuerde tal actuación.

C) Protección de la legalidad y disciplina urbanística:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Donamaría le ha requerido la retirada de material y maquinaria agrícola de una parcela de su propiedad, al estar supuestamente ejerciendo una actividad sin licencia en un tipo de suelo en el que no es posible. Indica que ello trae causa de una solicitud de licencia de obra realizada en 2021, la cual todavía no ha sido resuelta. Q24/65.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Donamaria le ha requerido retirar una cubierta para el cobijo de leña, al haberse construido en un camino público sin las autorizaciones y licencias pertinentes. Defiende que se trata de una estructura desmontable que no ha supuesto la ejecución de obra alguna, niega que se trate de un camino público y niega la competencia del ayuntamiento para realizar dicho requerimiento, puesto que la vía afectada se trata de una carretera. Q24/189.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano y una ciudadana formulan una queja por los daños sucesivos y acumulativos sufridos en su parcela y vivienda, procedentes de las aguas de lluvia que vierten desde la parcela colindante y la carretera NA-1110. Exponen que este problema derivado de las aguas de escorrentía, hubo de ser detectado por parte del promotor, pero no se adoptó ninguna solución técnica para paliarlo, a diferencia del resto de viviendas preexistentes del entorno, que tienen ejecutado un pequeño muro de hormigón que frena la entrada de agua. Consideran que, tratándose de una cuestión que afecta a la urbanización, las administraciones públicas implicadas -Ayuntamiento de Iguzquiza, Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi y Departamento de Cohesión Territorial- deben dar solución al grave problema que afecta a sus condiciones de habitabilidad y salubridad. Q24/231.

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

Recordar al Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi el deber legar de tramitar los proyectos de obras que se le presenten de acuerdo con la normativa prevista en sus Ordenanzas de Edificación.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz le ha denegado una solicitud de inspección municipal a la chimenea realizada por su vecino, la cual le ocasiona graves molestias, al considerar que se trata de una cuestión entre particulares. Refiere que esta emite una especie de papeles quemados que acaban convirtiéndose en hollín, difíciles de limpiar y que penetran en el interior de su vivienda. Indica que, si bien el ayuntamiento sostiene que el proyecto presentado por el vecino cumple lo establecido en la normativa, es evidente que algo no se realizó correctamente. Q24/234.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Arróniz que ejerza sus competencias en materia urbanística y compruebe si la instalación realizada cumple con la normativa y las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no actúa ante la situación de insalubridad de una parcela en la que se ubica una piscina que durante años se ha estado llenando con el agua de la lluvia. Manifiestan que han solicitado mediante una instancia que se tomen las medidas necesarias para



que la propiedad de la mencionada parcela cumpla los deberes legales de uso, conservación y rehabilitación, pero que no han recibido respuesta. Q24/534.

- No se aprecia vulneración de derechos – Reabierto – Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Larraun no le contesta a una solicitud de licencia de primera ocupación realizada hace más de catorce años para una vivienda en Albiasu. Considera que la licencia está concedida por silencio administrativo y solicita el certificado correspondiente. Q24/563.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Ayuntamiento del Valle de Larraun su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Ayuntamiento de Valle de Larraun que atienda los escritos de la interesada de 29 de junio de 2009 y 14 de noviembre de 2023 lo antes posible.

- Dos ciudadanos formulan una queja por los obstáculos del Ayuntamiento de Gallipienzo en el procedimiento de solicitud de una licencia de obras para la perforación de un pozo para regadío. Consideran que el Ayuntamiento no está actuando de forma diligente y les está solicitando diferente documentación sin criterio, alargando el procedimiento indebidamente. Q24/571.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Luzaide/Valcarlos no actúa ante el hecho de que su hermano está efectuando construcciones sin licencia en unas parcelas de las que es copropietaria, estando alterando las mismas sin el consentimiento del resto de comuneros y en perjuicio de estos. También manifiesta su disconformidad con que estén inscritas dichas construcciones sin licencia en el catastro. Q24/635.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una autoescuela interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver unas solicitudes de licencia realizadas hace siete meses para la utilización de un terreno de la localidad para la realización de prácticas de conducción en pista. Q24/642.

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

Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña su deber legal de resolver las solicitudes de licencia urbanística en tiempo y forma, adoptando las medidas que sean precisas para ello, y recomendar que proceda, sin más demora, a resolver las presentadas por el autor de la queja.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no actúa ante la realización de obras sin licencia en una vivienda colindante. Solicita que se le dé respuesta a las instancias presentadas y se le informe a la mayor brevedad posible de las actuaciones que se están realizando para que se cumpla con la normativa urbanística, no sólo en lo referente a las terrazas, sino también en lo relativo al interior de la vivienda. Q24/671.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar que informe por escrito a la interesada de las actuaciones de protección de la legalidad urbanística y restauración del orden infringido que, a raíz de sus denuncias, se hayan efectuado en relación con las cuestiones planteadas en éstas.

Recordar al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información territorial y urbanística.

Recomendar al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar que, dado que se habría superado el plazo legalmente previsto para ello, dé respuesta expresa y motivada a la solicitud de acceso a información territorial y urbanística que la interesada formuló el 28 de mayo de 2024.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz no le ha permitido registrar una denuncia urbanística respecto a unas obras realizadas por sus vecinos que contravienen las ordenanzas municipales y le perjudican particularmente. Q24/682.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella no actúa ante las molestias que sufre ocasionadas por dos chimeneas instaladas por sus vecinos colindantes sin disponer de licencia. Indica que ha presentado dos instancias en el ayuntamiento que no han sido contestadas. Q24/740.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no le contesta a una instancia presentada en la que denuncia la ejecución de una serie de obras en el edificio que considera que no están correctamente realizadas y que afectan a su propiedad. Q24/860.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Viana no adopta las medidas necesarias ante el estado de ruina en que se encuentra el edificio que colinda con su garaje, que presenta graves deficiencias de conservación y seguridad, con peligro de caída de material a la vía pública e incluso su colapso completo. Solicita que se requiera a la propiedad del inmueble la ejecución de las obras de protección necesarias, siendo el ayuntamiento quien debe actuar en el caso de no darse cumplimiento. Q24/936.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de licencia de obras para la apertura de un negocio, lo cual está retrasando las obras, le impide el inicio de la actividad y le obliga a afrontar gastos de alquiler y préstamo, poniendo en riesgo la viabilidad del proyecto. Q24/949.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una comunidad de propietarios/as de Tudela formula una queja porque, tras fallecer sin herencia la propietaria de una de las viviendas, nadie se ha hecho cargo del mantenimiento de la misma ni de los problemas de salubridad que presenta tras sufrir un incendio, además de las deudas que ya acumula. Se ha



contactado al Ayuntamiento y al Gobierno de Navarra sin obtener respuestas ni soluciones. Q24/966.

- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no toma medidas adecuadas ante la falta de retirada de un tejado colocado por una vecina en una zona común en 2018. Expone que, a pesar de los requerimientos de la comunidad, el ayuntamiento ha archivado las actuaciones por haber transcurrido el plazo de 4 años desde la finalización de las obras. Q24/1033.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le exige una licencia de obra mayor para una reforma que no corresponde, debido a un error en la calificación inicial de la obra. Refiere que este error ha retrasado el proceso, impidiéndole instalar las ventanas necesarias, lo que afecta a la habitabilidad de su piso. Considera que no le corresponde asumir las consecuencias del fallo administrativo. Q24/1053.
- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares no actúa ante la entrada de vehículos, la actividad y las obras sin licencia llevadas a cabo en los locales comerciales sitos bajo su vivienda. Manifiesta que estas actuaciones generan molestias de ruido a los/as vecinos/as que les hace imposible el descanso. Q24/1059.

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

Recordar al Ayuntamiento de Puente La Reina/Gares su deber legal de comunicar por escrito a los autores de denuncias en materia territorial y urbanística las actuaciones llevadas a cabo en relación con los hechos y conductas denunciados.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villafranca no actúa ante la demolición de una vivienda colindante a la suya que le ha causado perjuicios en su finca debido a la falta de adopción de las debidas medidas de protección. Manifiesta que, a pesar de varias instancias, reuniones y promesas de



imponer multas al propietario de la vivienda demolida, las obras necesarias no se han realizado. Además, tras interponer un recurso ante el Tribunal Administrativo de Navarra, el Ayuntamiento sigue sin responder, a pesar de los requerimientos del tribunal. Q24/1069.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Villafranca que resuelva sobre la instancia de 1 de marzo de 2024 presentada por el autor de la queja, mediante la que se solicita que se adopten las medidas precisas para hacer cumplir un requerimiento de naturaleza urbanística, comunicando lo que proceda al autor de la queja, en los términos señalados en los fundamentos de esta resolución.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar, tras concederle permiso para reparar el tejado de su finca en 2020, le ordenó demoler un porche adicional que construyó, argumentando que está en suelo no urbanizable. Manifiesta que, pese a presentar varias reclamaciones, se han desestimado sus pretensiones y, tras varios años sin noticias, se le ha sancionado. Considera que esta situación le causa indefensión y solicita que se le permita mantener la construcción. Q24/1119.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no actúa ante la construcción ilegal de un muro en un camino público por parte del Ayuntamiento de Bera. Refiere que se trata de una obra que incumple la normativa, motivo por el que solicita que se inicie un expediente de protección de la legalidad urbanística. Además, tampoco contesta a los escritos realizados sobre el asunto. Q24/1147.

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

Recomendar al Departamento de Cohesión Territorial que resuelva, expresamente y en forma, sobre la denuncia formulada por el autor de la queja, referente a la construcción de un muro, que estima ilegal, en suelo no urbanizable.



- Una asociación formula una queja por los perjuicios que están ocasionando a una pareja las obras que se están realizando en una parcela anexa a su vivienda habitual en Tudela. Les sorprende que el ayuntamiento haya cambiado de opinión en múltiples ocasiones respecto a las mismas, paralizándolas y posteriormente volviendo a conceder licencias a la empresa constructora. Solicitan la paralización de las obras por estar cometándose irregularidades. Q24/1154.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Pendiente de respuesta.
- Dos comunidades de propietarios interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende las solicitudes que se han presentado mediante las que se insta a ejecutar las obras subsidiarias derivadas de una orden de diciembre de 2022, tras el incendio de un edificio colindante, y a adoptar medidas de conservación y protección. Exponen que la situación de estos edificios es alarmante, con problemas de seguridad, estanqueidad y habitabilidad que afecta a la integridad y salud de los residentes. Añaden que se han solicitado en diversas ocasiones reuniones sin recibir una respuesta. Q24/1263.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Enériz/Eneritz se demora en otorgarle la licencia solicitada para la colocación de una chimenea de pellets y para la legalización de un cerramiento en el balcón. Manifiesta que existen numerosas instalaciones similares en el municipio, pero que solo ella está teniendo problemas, lo que considera injustificado y perjudicial. Q24/1265.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no le contesta a las instancias realizadas. Expone que solicitó una licencia de obras, pero que al tiempo se dio cuenta de que esta solicitud era errónea, por lo que realizó una primera instancia pidiendo la anulación de la misma y manifestando su disconformidad con el trato que se le había dado en el Ayuntamiento. Considerando que la respuesta facilitada a dicha instancia no era conforme a lo normativamente exigible, presentó una segunda instancia que no se ha respondido. Q24/1308.
 - Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.



- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Enériz/Eneritz no contesta a las instancias y denuncias realizadas respecto a las obras llevadas a cabo por sus vecinos. Q24/1315.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque, habiendo solicitado licencia de obras para cambiar la puerta de su vivienda, el Ayuntamiento de Enériz/Eneritz le dice que la altura debe cumplir las condiciones establecidas en la ordenanza, es decir, la altura máxima de 1,5 metros. Manifiesta que, si así fuera, todas las puertas del pueblo estarían fuera de normativa, incluyendo la suya. Cree, por tanto, que esta exigencia del ayuntamiento es errónea. Q24/1320.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

D) Otros:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la adopción de medidas que impidan o limiten el acceso a un callejón de titularidad privada junto a su vivienda, al tratarse de una cuestión de índole civil. Defiende que en las escrituras consta la necesidad de instalación de unas puertas y que antes existía un Patronato que se encargaba de dar cumplimiento a lo establecido en las mismas. Expone que, a causa del libre acceso, hay excrementos de mascotas y se estacionan vehículos. Q24/613.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza califica una huerta como terreno urbano para aplicar el impuesto de plusvalía por su venta o la contribución territorial, pero la considera terreno rústico para negar la prestación de servicios. Está indignada por esta incongruencia y solicita aclaración sobre la legalidad del cobro de impuestos en tales condiciones. Q24/1416.
 - Queja investigada en tramitación.

3.2.36. Vivienda.

Durante el año 2024 se presentaron **88** quejas relacionadas con la materia de vivienda.



Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

A) Arrendamientos:

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de recuperar una vivienda cuyo contrato de alquiler ha vencido. Indica que el procedimiento judicial se encuentra suspendido debido a que los actuales residentes se declararon vulnerables. Manifiesta que su situación es cada vez peor (tiene discapacidad reconocida, un niño de 3 años y abona un alto alquiler) y necesitan recuperar su vivienda cuanto antes. Q24/799.
 - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Una plataforma interpone una queja por el precio del alquiler de las viviendas que gestiona Nasuvinsa en ámbitos rurales. Afirma que, en determinados municipios de esos ámbitos, el precio de alquiler de viviendas libres es sensiblemente inferior del de las viviendas protegidas. Señala que se ha llevado a cabo una política de apoyo a la vivienda pública rural sin reparar en los elementos singulares que la caracterizan (precio, formas de construcción, adjudicación, etcétera). Q24/847.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, en relación con la queja presentada por la Plataforma “Vivienda Pública Rural–Landa Etxebizitza Publikoa Plataforma”, que impulse una modificación legislativa tendente a que los precios de alquiler de las viviendas protegidas distingan en mayor grado entre unas y otras zonas de Navarra, en función de las respectivas realidades de mercados, y con criterios de fomento, especialmente, del acceso a la vivienda en zonas rurales que padecen el fenómeno de la despoblación.

B) Ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, a pesar de haber reconocido a su hija la ayuda Emanzipa con efectos desde el 1 de junio de 2023, no le ha abonado la primera mensualidad. Explica que la concesión de la ayuda le fue comunicada en julio, por lo que fue entonces cuando aportó los justificantes del pago del arrendamiento correspondientes a los meses de junio y julio, siéndole solo abonada la mensualidad de julio. Defiende que, en la medida en que en junio no se había



todavía comunicado la concesión de la ayuda, no podía conocerse que se tenía derecho a la misma. Añade que ha presentado una reclamación que no ha sido contestada. Q24/213.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada y escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, teniendo en cuenta las circunstancias, estime el recurso de alzada de la interesada y, como consecuencia de ello, abone a ésta el importe correspondiente a la ayuda Emanzipa del mes de junio de 2023.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no ha abonado el importe íntegro de una subvención concedida a sus padres para la rehabilitación de una vivienda. Manifiesta que, según se le ha indicado, el pago únicamente del 50 por 100 de la subvención trae causa del hecho de que no presentaron la aceptación de herencia de su padre en el plazo de dos meses desde su fallecimiento. Defiende que la documentación fue aportada a los cuatro meses, pues no se pudo realizar en un plazo inferior. Añade que ha reclamado la cantidad restante, no habiendo recibido respuesta. Q24/219.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que resuelva lo antes posible el recurso de alzada presentado por la madre de la interesada el 18 de octubre de 2023 frente a la decisión de abonar únicamente el 50 por 100 de una subvención concedida para la ejecución de unas obras de rehabilitación de un inmueble.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que posibilite a la interesada o su madre demostrar el cambio de titularidad registral del inmueble objeto de las obras de rehabilitación y, en caso de demostrarse, abone la parte de la subvención



correspondiente al promotor del expediente fallecido el 20 de enero de 2023.

- Una ciudadana formula una queja porque, pese a haber aportado los recibos del pago del alquiler a efectos de percibir la ayuda al alquiler David, el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias los ha gestionado de forma errónea, motivo por el que no ha cobrado una mensualidad. Indica que ha presentado numerosos escritos aclarando lo sucedido, sin obtener una respuesta o corregir el error. Q24/271.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja por la imposibilidad de costear las obras de rehabilitación que se van a realizar en el edificio en el que residen ella y su madre. Expone que es perceptora del ingreso mínimo vital y su madre de una pensión de viudedad, por lo que no pueden hacer frente ni siquiera a la cantidad solicitada como adelanto. Es conocedora de las subvenciones existentes para este tipo de obras, pero estas son concedidas a posteriori de realizar los pagos. Manifiesta que han acudido a la Oficina de Rehabilitación de Viviendas del Ayuntamiento de Pamplona (ORVE), desde donde no se les ha ofrecido ninguna solución. Q24/288.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado una mensualidad de la ayuda al alquiler DAVID debido a la inflexibilidad de los plazos. Manifiesta que, a causa de un grave problema económico, se atrasó unos días en el pago de la renta del mes de febrero y tuvo que pagarla el 1 de marzo. Su banco no emitió el justificante hasta el 4 de marzo, día en que intentó tramitar la petición de la ayuda del mes de febrero, pero el sistema informático no le permitió hacerlo por estar fuera de plazo. Por otra parte, critica la obligatoriedad de presentar los justificantes bancarios mensuales del pago de la renta de forma telemática, al ser discriminatorio para las personas que no tienen ordenador, acceso regular a internet ni dominan las nuevas tecnologías, como es su caso. Q24/302.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que promueva una modificación del procedimiento para la solicitud del



abono de las deducciones por arrendamiento de vivienda de forma anticipada (programa David), de tal forma que se amplíe el plazo en el que se puedan presentar los justificantes del pago del alquiler.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que posibilite que, en las deducciones anticipadas por arrendamiento de vivienda (programa David), los justificantes bancarios que acrediten el pago mensual del alquiler puedan presentarse tanto de forma tradicional, como de forma electrónica.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado una mensualidad de la ayuda DAVID, al haber introducido por error, como justificante del pago del arrendamiento de la vivienda, el recibo de una prestación sanitaria, pues ésta había supuesto un desembolso equivalente al del alquiler. Critica que no se le permite presentar el documento justificativo correcto y subsanar así el error cometido. Q24/423.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, previa presentación por parte del interesado del correspondiente justificante de pago del arrendamiento, abone la mensualidad de la ayuda DAVID que le fue denegada por presentar erróneamente el justificante de pago de una prestación sanitaria.

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de obtener cita presencial en Nasuvinsa para realizar la renovación de la ayuda del programa David. Expone que ha intentado solicitar la cita tanto de forma telefónica como telemática, sin éxito. Indica que la demora en ser atendido le está causando diversos perjuicios, puesto que durante cinco meses no ha podido percibir la ayuda. Q24/476.

- 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 Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto hace más de seis meses frente a la denegación de su solicitud de subvención por adquisición de vivienda usada para menores de 35 años. Q24/522.



- Queja solucionada durante la tramitación – Reabierta – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha desestimado su solicitud de compensación de rentas por impago de vivienda de alquiler contemplada en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, al no darse las circunstancias previstas. Q24/620.
 - Queja no admitida por falta de datos del autor de la queja.
- Un ciudadano formula una queja por la atención que se le ha dado por la unidad de barrio en relación con una ayuda para el pago del alquiler de la habitación en la que reside. Solicita que se supervise la actuación de la trabajadora social, que se le permita solicitar la ayuda y que se le informe adecuadamente sobre los recursos y ayudas que pudieran corresponderle. Q24/696.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de una solicitud de la compensación prevista en la disposición adicional segunda del Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. Q24/764.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado dos mensualidades de la ayuda DAVID. En el caso de la primera, manifiesta que introdujo por error, como justificante del pago del arrendamiento de la vivienda, el recibo de una prestación sanitaria. Para la segunda mensualidad, indica que adoptó las medidas que estaban en su mano para verificar que la presentación de un documento se había realizado correctamente, pero que la Administración no le comunicó hasta el mes siguiente



que dicha presentación no se había llegado a registrar con éxito en la aplicación de la ayuda. Q24/765.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, previa presentación por parte del interesado del correspondiente justificante de pago del arrendamiento, abone la mensualidad de la ayuda DAVID que no le fue abonada al no registrarse con éxito la presentación del correspondiente justificante de pago del arrendamiento en la aplicación utilizada para ello.

- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades que está teniendo para contactar con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, a fin de resolver unos problemas que ha experimentado a la hora de realizar algunas gestiones vinculadas a la ayuda Emanzipa. Q24/826.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas necesarias para garantizar que, con independencia de la época del año en que se presenten, las consultas vinculadas a las ayudas Emanzipa y David puedan ser atendidas sin demora.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la renovación de la ayuda David, al cumplir su hija la mayoría de edad. Defiende que esta es estudiante y económicamente dependiente por lo que debería continuar formando parte de la unidad familiar a efectos del cálculo de los ingresos familiares. Q24/967.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha minorado la subvención al alquiler de la vivienda de protección oficial en la que reside, como consecuencia del cómputo de unas becas de estudio que se reconocieron a una de sus hijas y de la exclusión de dicha hija como miembro de su unidad familiar a efectos del cálculo de los ingresos familiares ponderados. Refiere que ello coloca a su familia en un riesgo



permanente de pérdida de vivienda y compromete el futuro educativo de sus hijos/as más pequeños, viéndose obligada a elegir entre mantener la vivienda o prolongar los estudios. Q24/971.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, en este caso, dado que la perceptora de la beca es una hija de 20 años de edad, a la que no se computa legalmente como una integrante de la unidad familiar, se excluyan sus ingresos para el cálculo de la subvención del arrendamiento de la vivienda de protección oficial.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha suspendido la subvención que venía percibiendo para el pago del apartamento tutelado. Alega que no ha recibido ninguna notificación sobre la suspensión de la ayuda y que desconoce los motivos. Q24/1140.

- Desistimiento de la interesada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha rechazado el recibo del pago de una mensualidad de alquiler en el programa Emanzipa, alegando que el formato no es válido y que el plazo para su presentación ha vencido. Manifiesta que lleva años enviando los recibos en el mismo formato sin inconvenientes y, cuando solicita información al respecto, no se la facilitan. Q24/1150.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto



frente a la denegación de su solicitud de subvención por adquisición de vivienda usada para menores de 35 años. Q24/1152.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano y una ciudadana interponen una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias les denegó una primera solicitud de la subvención por adquisición de vivienda usada para menores de 35 años, por no constar un contrato de compraventa, y una segunda solicitud por no constar el visado administrativo previo del contrato de compraventa. Consideran que estas decisiones administrativas traen causa de una deficiente información o falta de asistencia por parte de la Administración. Q24/1266.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la renovación del programa Emanzipa al no computar a su hija menor en la unidad familiar. Q24/1267.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano y una ciudadana presentan una queja porque no están conformes con la subvención concedida para el alquiler de una vivienda protegida. Además, no se les reconoce dos subvenciones complementarias a las que tendrían derecho, por un lado, por ser una familia numerosa de categoría especial y, por otro lado, por formar parte del programa de Vivienda de Integración Social en arrendamiento (VAIS). Sienten que están siendo discriminados por ser de etnia gitana, así como que no se les ha atendido adecuadamente por ese mismo motivo. Q24/1280.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) Cédula de habitabilidad:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante se demora en otorgarle la cédula de habitabilidad, solicitada hace más de un año. Explica que ha presentado toda la documentación y que está a la espera de la visita técnica, pero que el expediente caduca en el plazo de un mes, debiendo



comenzar nuevamente todos los trámites, si no se produce dicha visita. Le urge la obtención de la cédula, por ejemplo, para realizar el alta de suministros. Q24/484.

- 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.

D) Censo de solicitantes de vivienda protegida y adjudicación de viviendas:

- Una ciudadana y un ciudadano presentan una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias les ha denegado la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda protegida adjudicada provisionalmente, al no ser capaces de acreditar, en la fecha de inicio del procedimiento de adjudicación (1 de junio de 2023), la titularidad del inmueble inadecuado que hicieron constar en la inscripción en el censo. Exponen que aportaron documentos como el testamento y la aceptación de la herencia, pero que no fueron aceptados. Critican que tampoco lo fue la inscripción practicada en el Registro de la Propiedad, por ser esta posterior al 1 de junio, pese a que consta como fecha de título una fecha anterior a la adjudicación. Q24/8.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la Orden Foral 151E/2023, de 15 de diciembre, de la Consejera de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, y, de cara al procedimiento de adjudicación de vivienda protegida objeto de controversia, considere acreditado el criterio en virtud del cual se les otorgó a los autores de la queja 12 puntos en su inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida.

- Una ciudadana presenta una queja, por un lado, por los problemas que está experimentando para lograr actualizar los datos de su inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida e incorporar dos circunstancias novedosas recientes (la obtención de la acreditación de víctima de violencia de género y haber tenido un hijo) y, por otro lado, por la necesidad de acceder junto a sus cuatro hijos a una vivienda protegida, por haber sido requerida a abandonar aquella en la que reside y carecer de recursos para acceder a una en el mercado libre. Q24/96.

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



Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas precisas para atender la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano interpone una queja porque, tras la elección de viviendas protegidas del procedimiento de adjudicación de Maristas II, algunos participantes han visto no validadas determinadas puntuaciones alegadas y baremadas en su momento, perdiendo el derecho a la adjudicación de dichas viviendas, y no han sido estas ofertadas a los adjudicatarios siguientes en la lista, que han elegido otras viviendas de la promoción entre las entonces restantes, a pesar de poder preferirlas y contar con mayor puntuación que quienes accederán finalmente. Solicita que la comprobación de los aspectos puntuables del baremo se realice antes de la adjudicación definitiva y la elección de las viviendas, y que la Administración establezca los criterios de la elección de forma que no quede en manos de las correspondientes promotoras. Q24/176.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda y Políticas Migratorias que valore adoptar o impulsar medidas normativas para propiciar que el control de los criterios de preferencia valorados en los procesos de adjudicación de vivienda protegida se produzca antes del acto definitivo de adjudicación y de la distribución o elección de las respectivas viviendas.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha adjudicado a su familia, compuesta por dos adultos y dos niños, una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler de escasas dimensiones. Expone que les ha sido adjudicada la vivienda más pequeña de las existentes con tres habitaciones, cuya superficie no resulta adecuada a las necesidades de su familia. Q24/226.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.



- Una ciudadana presenta una queja porque, como consecuencia de un error en la inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida, en la que figuraba como circunstancia baremada su condición de víctima de violencia de género, y de no poder acreditar dicha condición, se le ha denegado la autorización para la firma del contrato de arrendamiento de la vivienda protegida provisionalmente adjudicada. Señala que, ante situaciones como la suya, se debería posibilitar una especie de segunda vuelta, en virtud de la cual, debería habersele permitido concurrir en el procedimiento con la puntuación de las circunstancias alegadas en la inscripción que hubiera sido capaz de acreditar. Lamenta que esa vivienda era adecuada para su hija con discapacidad. Q24/235.

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

- Una ciudadana formula una queja porque está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace más de diez años, pero no ha logrado acceder a una. Considera que ello se debe a que el baremo y los requisitos que determinan la puntuación son inadecuados y están desfasados. Añade que, si no se tienen 58 puntos o más, la vivienda es en la actualidad inalcanzable. Q24/274.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja porque está experimentando problemas para poder conseguir una cita presencial en Nasuvinsa y, de ese modo, comprobar el estado de su inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida y, en caso de ser necesario, actualizar la información que consta en dicha inscripción. Q24/358.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas precisas para dar cobertura a la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.



- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la autorización de firma del contrato de compra de una vivienda protegida que le ha sido provisionalmente adjudicada, por constar en el censo de solicitantes de vivienda protegida que se encuentra en posesión de un título en vigor de familia monoparental, del cual en realidad carece. Defiende que se trató de un error, pues el título que posee es el de familia numerosa especial, con un hijo con discapacidad, y que no se le han sumado otros puntos que le corresponderían. Q24/473.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias está cometiendo diversas irregularidades en el proceso de adjudicación de unas viviendas protegidas. Destaca la falta de publicidad de algunas actuaciones, la falta de comunicación de la apertura de la inscripción a las personas inscritas en el censo de solicitantes de vivienda protegida, así como la falta de acceso a información actualizada sobre el estado del proceso. Q24/619.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque lleva apuntada en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa desde 2019, pero todavía no se le ha adjudicado una pese a cumplir todos los requisitos. Refiere ser madre soltera y necesitar un lugar donde residir con su hija. Q24/625.
 - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- Un ciudadano presenta una queja porque el actual sistema de adjudicación de vivienda protegida, en el que se adjudica primero el 80% de las viviendas a las personas de renta baja por orden de puntuación, sin tener en cuenta la tipología de la vivienda elegida, y posteriormente el 20% de las viviendas a las personas de renta alta, puede ocasionar que se adjudiquen viviendas a personas que tienen



menos puntuación que otras. Propone una modificación del procedimiento. Q24/668.

- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja por la necesidad de acceder junto a sus tres hijas a una vivienda ante su inminente desahucio. Expone que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, sin que todavía le haya sido adjudicada ninguna, y que la búsqueda en el mercado libre está siendo infructuosa. Añade que la atención recibida en la unidad de barrio no es la adecuada a su situación actual y que le es imposible obtener una cita presencial en Nasuvinsa. Q24/670.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas precisas para atender la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le requiere que sus dos hijos mayores consten como empadronados en la vivienda de emergencia social que recientemente le ha sido adjudicada por la Entidad local. Señala que en su solicitud de vivienda de emergencia no figuraban dichos hijos como integrantes de su unidad familiar, sino que sólo lo hacía uno de ellos. Asimismo, expone que, tras dejar este último de formar parte de su unidad familiar, lo comunicó al Ayuntamiento, lo que tuvo su repercusión en la Renta Garantizada y en el baremo de Nasuvinsa. Q24/917.
- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no le va a renovar el alquiler de una vivienda municipal, al superar el límite de ingresos máximo previsto en la normativa aplicable. Alega que en el cálculo de



sus ingresos se está teniendo en cuenta la renta de su hijo, que, aunque está empadronado en la vivienda, no reside con ella, por lo que solicita que esta no se pondere. Q24/956.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le denegó en 2023 la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda protegida, al ser titular del 50% de una vivienda. Además, no da respuesta a un escrito mediante el que solicitaba que, teniendo en cuenta sus circunstancias, se le permitiera volverse a inscribir en el censo de solicitantes de vivienda protegida y, en caso de que ello no fuera posible, se implementaran las modificaciones normativas necesarias para que ello pudiera tener lugar. Q24/1074.

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

Recordar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que atienda el escrito de la interesada de 6 de marzo de 2024 lo antes posible.

- Una ciudadana formula una queja porque no puede conseguir cita en Nasuvinsa para actualizar su inscripción en el censo y entregar la declaración de la renta de 2023 que le ha sido solicitada. Manifiesta que, a pesar de intentarlo telefónicamente en varias ocasiones, las citas se agotan rápidamente. Solicita una cita urgente y que se aumenten las citas disponibles para atender la demanda. Q24/1078.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que adopte las medidas necesarias para asegurar la atención presencial de la ciudadanía en las oficinas de Nasuvinsa.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en adjudicarle a su familia una vivienda protegida. Expone que reside junto a sus tres hijos en una vivienda cuya renta se



incrementa anualmente y en la que hay desperfectos. Necesita una alternativa habitacional, pero, pese a llevar 14 años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no se les adjudica ninguna. Q24/1257.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias le ha denegado la posibilidad de incluir a su pareja como cotitular de una Vivienda de Precio Tasado (VPT) que le fue adjudicada a título individual. Considera que su solicitud está justificada ya que su pareja también fue adjudicatario a título individual de una VPT de la misma promoción, la cual rechazó, y porque, siguiendo las recomendaciones de la promotora, ella rechazó la subvención que le hubiera correspondido. Manifiesta que esta negativa impide gestionar de manera conjunta la hipoteca de la vivienda. Q24/1299.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se demora en adjudicar a su familia una vivienda protegida. Expone que lleva desde 2015 inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Le urge la adjudicación por cuanto reside en una zona insegura para sus hijos. Q24/1350.

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

E) Necesidad de acceso a una vivienda:

- Un ciudadano formula una queja porque necesita, junto a su mujer y a sus cuatro hijos menores, acceder a una vivienda de forma urgente, debido al inminente desahucio al que deberán enfrentarse. Expone que se encuentra inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde 2013 y que ha solicitado vivienda de emergencia municipal al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, sin éxito. Q24/134.



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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque está previsto su desahucio de la vivienda en la que reside con su hijo menor de edad. Expone que lleva inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde el año 2020 y que nunca se le ha ofrecido una vivienda protegida. Añade que tiene reconocida una discapacidad, que es víctima de violencia género y que carece de recursos económicos suficientes para acceder a una vivienda en el mercado. Q24/139.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja por la necesidad de su familia de acceder a una vivienda, tras haber tenido que abandonar el piso en el que se encontraban residiendo, por la falta de emisión por parte de la Unidad de Barrio de San Jorge de un informe sobre la situación de la unidad familiar. Además, presenta la queja por la atención dispensada en dicha unidad de barrio y por la falta de atención a una instancia presentada. Q24/184.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque reside junto a sus hijos de 12 y 14 años de edad en una habitación desde hace cuatro años, y necesita acceder a una vivienda pública, por cuanto la situación se hace insostenible. Manifiesta que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde 2020 y que ha intentado encontrar una de alquiler libre, sin éxito. Q24/242.



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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja por la situación de desamparo y desatención en la que se encuentra su familia tras la finalización de un programa de acogida. Manifiesta que tuvo que abandonar, junto a su hija e hijo menores, la habitación que se les había facilitado, quedando en situación de calle y siendo rechazada en todas las viviendas en el mercado libre. Considera que, tras los programas de acogida, las familias no deberían quedar sin ningún recurso. Solicita que en la unidad de barrio se le asesore correctamente en atención a sus circunstancias. Q24/257.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque reside, junto a su mujer y sus tres hijos menores, en un inmueble que comparte con su hijo mayor, la mujer y dos hijas de éste, también menores. Refiere que esta situación de hacinamiento de nueve personas en una vivienda pequeña es insostenible. Además, añade que la casa es muy antigua y tiene humedades, lo cual está afectando a la salud de la familia, y que, pese a encontrarse inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace aproximadamente diez años, no le ha sido nunca adjudicada ninguna. Q24/263.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano interpone una queja porque necesita, junto a su mujer y sus dos hijas menores, acceder a una vivienda, al compartir la actual junto a otra unidad familiar de cinco miembros. Manifiesta que las condiciones de la vivienda están afectando a su salud. Añade que se encuentra inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que no ha logrado acceder a una, y que, acudió a la



unidad de barrio por este motivo, donde considera que no se le atendió debidamente. Q24/264.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder, junto con su hija menor de edad, a una vivienda pública. Indica que actualmente residen en un piso de reducidas dimensiones con su hija mayor y sus dos niñas, donde se ve impedido el normal desarrollo y crecimiento de las menores. Añade que, pese a encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace aproximadamente dos años, no le ha sido adjudicada ninguna. Q24/333.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque ella y sus dos hijas necesitan acceder a una vivienda pública, por cuanto en la que residen habitan un número significativo de personas, con el consiguiente impacto que ello tiene en las condiciones de habitabilidad y en las relaciones entre aquéllas. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero no le ha sido adjudicada ninguna, y que carece de recursos económicos para acceder a una en el mercado. Q24/399.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda protegida, por cuanto reside junto a su hijo en una bajera que no reúne unas



condiciones mínimas de habitabilidad y carece de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que acudió a los Servicios Sociales de Burlada/Burlata, donde considera que no se le está atendiendo de forma idónea. Q24/438.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque necesita, junto con su marido y sus dos hijos menores, acceder a una vivienda, al encontrarse el edificio en el que residen en condiciones no idóneas para vivir tras sufrir un incendio en 2022. Refiere que, a los graves problemas de convivencia entre vecinos/as, hay que añadir los daños en la infraestructura, como escaleras dañadas, paredes y techos calcinados y un ascensor constantemente averiado que afecta a la accesibilidad de su hijo que tiene reconocido un 89% de discapacidad y problemas de movilidad. Están inscritos en el censo de solicitantes de vivienda, sin que se les haya adjudicado ninguna. Solicita el acceso a una vivienda y, entretanto, que el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia intervenga de forma efectiva en el edificio. Q24/451.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque necesita, junto a su marido y sus tres hijas, acceder a una vivienda de forma urgente debido a que el propietario de la vivienda en la que residen actualmente les ha requerido para que la abandonen. Indica que han intentado acceder a viviendas en régimen de alquiler libre, sin éxito, y que, pese a estar inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace años, no han conseguido acceder a una. Q24/513.

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



Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda debido a que, recientemente, se le ha notificado que debe abandonar la habitación en la que se encuentra residiendo. Manifiesta que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace años, pero que no ha conseguido la adjudicación de ninguna, y que, debido a su situación económica actual, le es imposible acceder a una vivienda de alquiler en el mercado libre. Q24/580.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana interpone una queja porque necesita acceder a una vivienda, por cuanto debe abandonar la habitación en la que reside al haber decidido la propietaria vender el piso. Manifiesta que vino a Navarra hace cuatro años huyendo de una situación de violencia de género, tiene 55 años de edad y necesita una vivienda que le permita alcanzar estabilidad. Añade que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que no ha logrado acceder a una. Q24/586.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano interpone una queja porque su familia necesita acceder a una vivienda tras el incendio de aquella, en la que, actualmente, continúan residiendo en condiciones denigrantes. Relata que se siente abandonado por parte de los organismos municipales. Q24/606.



- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque lleva seis años solicitando hogar para él y su familia. Refiere que el dueño del piso en el que actualmente residen les está instando a abandonarlo. Manifiesta que son una familia numerosa y una de sus hijas tiene una discapacidad en las piernas. Q24/626.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano formula una queja porque reside junto a su mujer y a su hijo en una vivienda compartida que no cumple las condiciones adecuadas para el desarrollo del menor. Indica que se encuentran inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace años, pero no se les ha adjudicado todavía ninguna, y que carecen de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. Q24/677.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no le ofrece una vivienda protegida, pese a necesitar acceder a una y estar inscrito para ello en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Manifiesta que reside en una habitación de una vivienda que comparte con, al menos, otras tres personas, donde la convivencia es insostenible. Q24/685.

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

- Una ciudadana formula una queja porque reside junto a su marido y sus dos hijas, una de ellas con una discapacidad reconocida del 65%, en una vivienda muy pequeña, antigua y sin ascensor, no adecuada para las necesidades de la familia.



Considera que desde la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes de Valdizarbe se debería hacer un seguimiento de su situación y prestarle ayuda y acompañamiento en la búsqueda de otra. Añade que se encuentran inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace aproximadamente un año, pero no han conseguido acceder a una. Q24/711.

- 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 necesita acceder a una vivienda pública para ella y dos hijas menores por cuanto la propietaria de la vivienda en la que residen les ha instado a abandonar la misma y están experimentando problemas para acceder a una en el mercado. Además, no está conforme con la atención que se le está dispensando en la unidad de barrio de La Milagrosa/Arrosadia respecto a las dificultades para obtener una cita. Q24/732.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda pública, por cuanto la que reside en la actualidad presenta diversos problemas (elevado número de habitantes, mala convivencia entre ellos, ausencia de calefacción, etc.), que se ven agravados debido a su discapacidad, y carece de recursos económicos para acceder a una en el mercado. Manifiesta que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que no le ha sido asignada ninguna. Q24/804.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.



- Una ciudadana formula una queja porque necesita acceder a una vivienda protegida, por cuanto va a ser desahuciada de la vivienda en que reside. Indica que se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace tiempo, pero no le ha sido ninguna adjudicada, y que carece de recursos económicos para acceder a una en el mercado. Q24/813.

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

Recomendar al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

- Una ciudadana presenta una queja porque, como persona mayor con dificultades de movilidad, tiene la necesidad de acceder a una vivienda protegida o a un apartamento tutelado y no le son adjudicados. Manifiesta que, tras fallecer su marido se quedó en situación de calle y su situación económica no le permite acceder a una vivienda en el mercado de alquiler libre. Q24/852.

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

- Una ciudadana interpone una queja por la necesidad de su madre de acceder a una vivienda debido a la inminente situación de calle en la que va a encontrarse, al tener que abandonar el albergue y no disponer de alternativa habitacional. Manifiesta que su situación se ve agravada por la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en resolver su solicitud de renta garantizada. Solicitan información sobre el estado de dicha solicitud, que se le adjudique una vivienda a la mayor brevedad posible y que se les cite presencialmente para poder modificar sus preferencias del censo. Q24/920.

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

- Una ciudadana formula una queja porque, tras vivir sin contrato en una vivienda, la propietaria ha cambiado las cerraduras y se encuentra junto con su hija provisionalmente en la casa de un conocido. Refiere que, aunque solicitó ayuda en la unidad de barrio de Lezkairu y está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no ha conseguido solución. Además, al intentar acceder a viviendas de emergencia social, se le ha denegado por no cumplir el requisito de



empadronamiento. Solicita acceso urgente a vivienda para evitar quedarse en la calle. Q24/1092.

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

Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que se estudie la situación de necesidad de la unidad familiar de la autora de la queja, compuesta por una menor con un grado de discapacidad del 73% y se valore, si es posible, realizar un informe de excepcionalidad con el fin de poder acceder al Registro de Solicitantes de Vivienda de Emergencia.

- Una ciudadana interpone una queja porque debe abandonar la vivienda próximamente debido a la venta del inmueble. Refiere que reside allí con su hija de 5 años y actualmente está ayudando a su hermano en situación de calle. Añade que no tiene trabajo ni alternativa habitacional, y que la ayuda que percibe del Gobierno de Navarra no le permite acceder al alquiler libre. Lleva 8 años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, sin éxito, y solicita atención adecuada de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña. Q24/1162.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.

- Una asociación formula una queja por la necesidad de una familia de acceder a una vivienda adecuada, por cuanto actualmente residen en un piso muy pequeño de Tudela en situación de hacinamiento, sito en un edificio deteriorado, con cristales rotos, escaleras en mal estado, humedades y grietas, y con la fachada desplazada. Refiere que están inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que no les ha sido adjudicada ninguna, y que la única prestación que perciben dificulta la búsqueda de vivienda en el mercado privado. Q24/1241.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja por la falta de acceso a una vivienda protegida en Pamplona/Iruña, pese a estar inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Manifiesta que se ha visto obligada la familia a trasladarse a Castejón, lo que ha provocado la pérdida de empleo, el cambio de colegio de sus hijos y el rechazo social, afectando gravemente a su bienestar. Q24/1286.

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



F) Desperfectos y deficiencias en viviendas protegidas:

- Varios ciudadanos y ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no adopta medidas ante las condiciones y desperfectos que presentan unas viviendas protegidas de Berriosuso. Hacen referencia a humedades, inundaciones en garajes, mal funcionamiento de ventanas, rotura de timbres y cerraduras, bombillas fundidas... Manifiestan que, a pesar de haberlo comunicado en diversas ocasiones a la promotora, ni se procede a su arreglo ni contesta a las solicitudes. Q24/68.
 - Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no le contesta a una reclamación realizada en Nasuvinsa por los problemas de salubridad en la vivienda protegida de la que es arrendatario, ocasionados por los nidos de golondrinas y sus excrementos, y por la falta de solución por parte de la Administración pública. Q24/846.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Reabierta – En tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias no adopta medidas efectivas ante los fuertes olores procedentes de las bajantes de agua de las viviendas y bajeras. Propone limpiar las bajantes con agua a presión, pero advierte que, sin corregir la inclinación, serán necesarias limpiezas periódicas. Q24/1367.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana formula una queja por los desperfectos que presenta la vivienda protegida que recientemente se le ha adjudicado a ella y a sus dos hijos menores con discapacidad reconocida. Expone que se vio presionada por Nasuvinsa para la firma del contrato sin conocer totalmente las condiciones de la vivienda y que se dejó arrastrar debido a su situación de vulnerabilidad. Deja constancia también de las consecuencias que esta firma de contrato tan apresurada ha tenido con la antigua vivienda. Solicita la reparación urgente de las anomalías detectadas, especialmente la instalación de gas. Q24/1369.



- Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja por la falta de reparación de todas las incidencias detectadas en su vivienda protegida. Indica que, si bien el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias se dirigió a la promotora a fin de que ofrezca las aclaraciones oportunas, no se han arreglado todas las incidencias y tampoco se le ha enviado el oficio remitido a la mercantil. Q24/1370.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2025 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por los desperfectos que presenta la vivienda protegida en la que reside con sus dos hijos. Ha detectado suciedad, moho, roturas, humedades y óxido, entre otras incidencias y, aunque ha solicitado su reparación, las soluciones han sido insatisfactorias. Q24/1395.
- Queja investigada en tramitación.

G) Otros:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana se demora en tramitar la certificación administrativa de cancelación de créditos hipotecarios que solicitó para regularizar la situación de un inmueble que tiene intención de vender. Lleva meses esperando su expedición a pesar de haber abonado ya los gastos notariales. Q24/37.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo.
- Un ciudadano interpone una queja porque la empresa que ha resultado adjudicataria de la vivienda en que reside desde 2018 en régimen de alquiler, le ofreció la posibilidad de comprar el inmueble para que su lanzamiento quedara sin efecto y, habiendo realizado ya todas las actuaciones necesarias para proceder a dicha compra, desconoce si se han iniciado los trámites, pues no se le ha facilitado información acerca del procedimiento. Q24/224.
- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).
- Una ciudadana y un ciudadano presentan dos quejas porque el precio del metro cuadrado de los garajes de las viviendas protegidas (VPO y VPT) y el de la vivienda es el mismo, lo cual genera incongruencias como que el precio del garaje



sea muy superior al precio del mercado. Critica, además, que no se contempla que las personas adjudicatarias no necesiten un garaje. Q24/247 y Q24/248.

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

Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que impulse una modificación legislativa tendente a que las personas adjudicatarias de viviendas protegidas no puedan verse obligadas a adquirir anejos de forma inseparable con aquellas y a que se configuren diferentes precios máximos de venta de unos y otros bienes, para favorecer en mayor grado el derecho a la vivienda de quien la precisa.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, ante la primera comunicación sobre la intención de adquirir una vivienda protegida, renunció a su derecho a la adquisición preferente del inmueble y autorizó la transacción, pero ante la segunda comunicación realizada debido a un error en el importe de compraventa, acordó ejercer el derecho de tanteo. Solicita que se supervise la actuación del departamento y que se le indemnice por los daños y perjuicios que le ha ocasionado, concretados estos en los importes que abonó en concepto de tasación del inmueble, así como aquellos que se deriven de la cancelación de un préstamo hipotecario ya aceptado. Q24/416.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias ha declarado deshabitada una vivienda de la que su madre es titular, a pesar de haber acreditado que esta se encuentra arrendada, posiblemente por la discrepancia existente entre la realidad física y la de catastro. Por otra parte, el Ayuntamiento de Tafalla ha declarado otra vivienda de su madre fuera de ordenación urbana, por lo que no puede optar a la cédula de habitabilidad y, por consiguiente, tampoco alquilarla. Q24/577.

- Queja solucionada durante la tramitación.

- Una ciudadana interpone una queja porque quiere vender su vivienda de protección oficial, pero cree que uno de los posibles compradores puede estar realizando gestiones que se apartan de la normativa, y solicita que se aclaren determinados trámites que forman parte de este proceso. Teme que todo ello



pueda afectarle como persona con discapacidad y como familia monoparental. Q24/828.

- Queja no admitida por falta de competencia – Actuaciones entre particulares.
- Un ciudadano formula una queja por el estado en el que se encuentra un inmueble de su propiedad sito en Pamplona/Iruña, actualmente ocupado, así como el edificio en el que este se ubica cuyas viviendas también están ocupadas. Indica que existe un alto riesgo de derrumbe de la escalera y que las condiciones de seguridad son nulas. Denuncia que las acciones vandálicas son continuas, que se hacen enganches ilegales de electricidad y que tiene lugar la venta de droga, pero no se adoptan medidas y no quiere ser responsable de cualquier daño material o humano que pueda suceder. Ruega que se desaloje el edificio y se prohíba la entrada para evitar un accidente. Q24/912.

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

Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en relación con la denuncia de la situación de ruina del edificio al que se alude en la queja, realice o promueva una valoración técnica específica, con vistas, si así procede, a la correspondiente declaración y adopción de medidas subsiguientes para garantizar la seguridad de todas las personas.

- Un ciudadano formula una queja por el proceso de venta de vivienda de protección oficial por particulares. Cuenta su caso, en el que, tras comunicar la venta al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, y este aceptar en un primer momento la operación, posteriormente decidió ejercer el derecho de tanteo, complicando la situación para ambas partes. Propone mejoras en la transparencia del proceso de tanteo, sugiere una respuesta previa del Gobierno sobre su interés en la vivienda y aboga por un trato más respetuoso. Q24/915.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja por la gestión que una empresa pública realiza del inmueble en el que se ubica su vivienda, en el que el resto de pisos son propiedad de dicha empresa. Denuncia que esta gestión ha contribuido a la degradación del inmueble, así como que no está convocando la reunión anual de



la junta de propietarios. También señala que alberga dudas sobre las cuentas de la comunidad. Q24/1051.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la comunidad de propietarios le obliga a soportar una instalación de gas junto a su ventana y los gastos de esta instalación, pese a haber manifestado en la reunión convocada a tal efecto que no deseaba este servicio. Q24/1237.
- Queja no admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).



CAPITULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR CUESTIONES TRANSVERSALES.

Este capítulo recoge el análisis de las quejas en función de una serie de cuestiones transversales, que son las siguientes:

- Infancia y adolescencia
- Discapacidad y dependencia
- Mayores
- Género
- Racismo y xenofobia

La introducción de este análisis, iniciado en 2023, responde a la necesidad de identificar y evaluar las problemáticas que afectan a estos colectivos, independientemente de la materia específica en la que se encuadre cada queja. De este modo, las quejas que tengan como personas afectadas, por ejemplo, a menores de edad, pueden estar vinculadas a ámbitos diversos como Educación, Vivienda, Sanidad o Bienestar social, pero todas ellas se analizan de manera conjunta para ofrecer una visión global del impacto sobre la infancia y la adolescencia.

A través de este enfoque transversal en los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, se trata de abordar todas aquellas cuestiones que han sido planteadas en el año 2024 en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de personas con discapacidad y dependencia, de personas mayores, de personas discriminadas por razón de sexo o género y de personas discriminadas por su origen racial o étnico.

Este análisis ha permitido a la institución ser conocedora de los ámbitos en los que cada uno de estos colectivos sufre o ha sufrido discriminación y analizar la intervención -o falta de intervención- realizada al respecto, considerando que, no solo invita a la reflexión, sino que proporciona información útil a Administraciones públicas, organismos e instituciones para orientar políticas y estrategias que mejoren su protección y bienestar.

Así pues, en este capítulo, se incluye el análisis de estas cinco materias transversales con las que ha trabajado el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa durante 2024, clasificando en ellas las quejas recibidas.



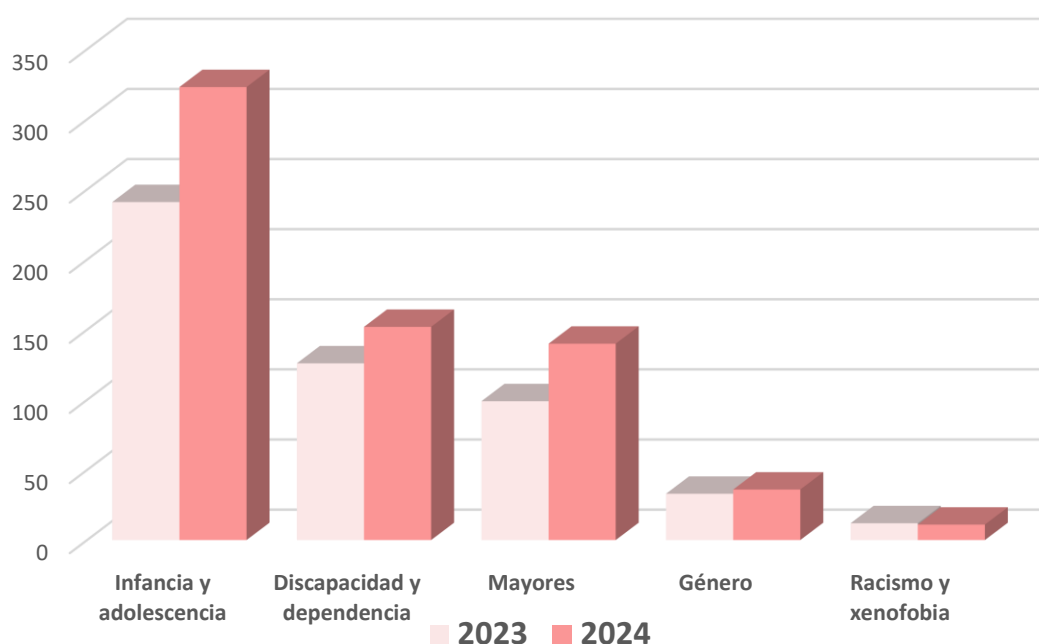
De esta forma, de las 1.416 quejas presentadas en 2024, un total de 662 han sido atribuidas a una o varias materias transversales, en función de la persona o personas que resultaran afectadas por los hechos expuestos en las mismas.

Las quejas asignadas a cada materia transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes:

Materias transversales	Número de quejas
Infancia y adolescencia	323
Discapacidad y dependencia	152
Mayores	140
Género	36
Racismo y xenofobia	11
Total	662

A continuación, se realiza una comparativa de dichos datos con respecto a 2023:

Materias transversales	2024	2023
Infancia y adolescencia	323	241
Discapacidad y dependencia	152	126
Mayores	140	99
Género	36	33
Racismo y xenofobia	11	12
Total	662	511



4.1. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa, en el ejercicio de sus competencias, tiene como uno de sus pilares fundamentales la protección y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia. Este colectivo, debido a su particular vulnerabilidad inherente a la dependencia y al proceso de desarrollo físico, psicológico y social en el que se encuentran, requiere una atención especial en todos los ámbitos. La necesidad de salvaguardar sus derechos y garantizar su bienestar y desarrollo integral en todos los aspectos que los afectan, se erige como una prioridad en el trabajo de esta institución. Se trata de velar por que las normativas y actuaciones públicas sean favorables a los intereses de los niños, niñas y adolescentes.

En este apartado se incluye un reflejo transversal de las quejas que, en relación a los derechos básicos de niños, niñas y adolescentes, se recogen en las distintas materias del Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa. Las quejas recibidas (323) en las que se pone de manifiesto alguna afección a menores de edad, suponen un 23%, aproximadamente, del total de quejas, dato que confirma que una parte importante de la intervención supervisora de esta institución se ha centrado en la protección jurídica de este sector de la población.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Educación	98	30,3%
Bienestar social	61	18,9%
Vivienda	37	11,5%
Sanidad	35	10,8%
Función pública	19	5,9%
Justicia	11	3,4%
Deporte	8	2,5%
Extranjería	8	2,5%
Hacienda	7	2,2%
Seguridad ciudadana	7	2,2%
Consumo y comercio	5	1,5%
Euskera	3	0,9%
Funcionamiento de las entidades locales	3	0,9%
Medio ambiente	3	0,9%
Protección de datos	3	0,9%
Transporte público	3	0,9%
Acceso a un empleo público	2	0,6%



Materias	Número de quejas	%
Seguridad Social	2	0,6%
Servicios públicos	2	0,6%
Transparencia y Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	2	0,6%
Memoria histórica	1	0,3%
Obras públicas	1	0,3%
Trabajo	1	0,3%
Tráfico y seguridad vial	1	0,3%
Total	323	100,0%

Casi la totalidad de las quejas de la materia Educación que se especifican en el capítulo de quejas han sido atribuidas a la materia transversal Infancia y adolescencia, exceptuando las referidas a enseñanzas universitarias o de grado superior, por ser las personas afectadas mayores de edad.

Así, nos encontramos quejas que se relacionaban con el régimen de jornada escolar, como las 3 quejas que tenían por objeto los requisitos gravosos y desproporcionados establecidos para que prospere la jornada continua, a pesar de ser la opción preferida por la mayoría de las familias, o las 4 quejas presentadas porque, habiendo sido elegida la jornada escolar continua, se ha implantado la jornada partida, por estar condicionada su aprobación a que la propuesta de cambio sea aprobada por los Consejos Escolares de todos los centros que comparten transporte, y haber sido distintos los resultados obtenidos en los otros centros educativos implicados. En estos últimos casos, considerando la institución que, organizado el proceso para la implantación de la jornada continua, y expresada la voluntad de la comunidad educativa de los centros en tal sentido, dicha voluntad no debía verse impedida por un factor que se presentaba como externo, habiendo recomendado al Departamento de Educación que autorizase la jornada continua votada, sin perjuicio de adoptar las medidas que correspondieran en relación con el servicio de transporte.

Otras quejas guardaron relación con los servicios de comedor y transporte escolar, como las presentadas por el alto precio del comedor, lo cual, según se apuntaba, dificulta la conciliación familiar y desfavorece a los entornos rurales, o las formuladas por no prestarse el servicio de transporte escolar, en ocasiones adaptado, desde la localidad en que residen los/as menores -la mayor parte de las veces en entornos rurales- hasta el centro escolar al que acuden. Por ejemplo, la realizada por una ciudadana porque el Departamento de Educación no reconocía el servicio de transporte



escolar a su hijo de dieciséis años con síndrome de Down que se encontraba escolarizado en un centro concertado situado a varios kilómetros de su domicilio, cursando estudios en una unidad de currículo especial (UCE), ya que ni se encontraba escolarizado en un centro público, ni había sido derivado a un centro concertado para su atención adecuada.

Otras quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares y en escuelas infantiles. Se denunció que varios criterios ocasionan resultados injustos, por ejemplo, que la proximidad del domicilio y del lugar de trabajo puntúen igual, que el criterio de proximidad lineal en una localidad como Tudela carece de sentido, que se tenga en cuenta la declaración de la renta de dos años antes o que no se asigne puntuación a las familias en las que ambos progenitores trabajan, siendo las que realmente tienen la necesidad de dejar al cuidado sus hijos/as.

Además, 9 quejas se referían a la atención dispensada a alumnado con necesidades educativas especiales. En general, se aludía a la falta de adopción de medidas de apoyo adecuadas o adaptaciones ineficientes, lo cual perjudica a los/as menores en su desarrollo, a la falta de acceso a las evaluaciones realizadas, así como a desavenencias de las familias con el centro respecto a qué resulta más conveniente para sus hijos/as.

También se contabilizaron 7 quejas relacionadas con las instalaciones escolares: en varias se solicitaba una zona cubierta en patios escolares, pues el alumnado se ve perjudicado en días de lluvia, durante el desarrollo de asignaturas en el exterior o en las actividades extraescolares, en una se denunciaba el estado ruinoso en que se encontraba el edificio que alberga una escuela infantil, en otra se quejaban del efecto reflectante que tiene el suelo del patio de un colegio público y en otra del estado de un aula de un colegio público de Pamplona/Iruña que no reúne las condiciones mínimas para poder impartir formación en ella.

La convivencia y acoso escolar también fue objeto de 7 quejas. Varias fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación y los centros no adoptaban las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos/as. En esta materia, se ha recomendado al Departamento que actúe con celeridad en los posibles casos de acoso escolar, investigando las situaciones que se denuncien, y adoptando las medidas precisas para proteger al alumnado que lo sufre.

3 quejas se realizaron porque el Departamento de Educación ha denegado el desdoblamiento de aulas o la apertura de nuevas líneas, pese a haberse solicitado por



las direcciones de los centros o las asociaciones de padres y madres, 2 de ellas en euskera.

Por último, y entre otras quejas de Educación, se puso de manifiesto la disconformidad con las decisiones de no promocionar de curso, con la denegación de becas o el requerimiento de reintegro de las mismas, con el cobro de cuotas escolares en un colegio público, con la restricción de acceso a la plataforma Educa o con el carácter no reglado en Navarra de la enseñanza musical de ciclo elemental.

En bienestar social, 25 quejas versaron sobre la protección de la infancia y adolescencia. En estas quejas, en términos generales, se hizo referencia a la actuación de los puntos de encuentro familiar, al régimen de visitas establecido, a la declaración de situaciones de desamparo, a los ingresos en Centros de Observación y Acogida y a las condiciones de los menores en ellos. 4 quejas se refirieron al acogimiento de menores por parte de familiares.

Podemos destacar la queja de una ciudadana, cuyas hijas, una de ellas diagnosticada con un 78% de discapacidad, ingresaron en un Centro de Observación y Acogida (COA) al ser su madre hospitalizada por una crisis de ansiedad severa que sufrió como consecuencia de la situación que vivía en relación con su agresor. Esta institución no encontró elementos de juicio suficientes para cuestionar la actuación de la Administración en ese punto, pero sí consideró que dichas medidas debían haber finalizado en el momento en que se obtuvo el alta médica. Además, a la vista de la información obrante en el expediente, esta institución estimó que existían indicios suficientes como para albergar dudas sobre la atención y cuidado dispensado a las menores en el centro, pues se llevó a una de ellas a una piscina municipal sin ser informada su madre ni autorizada o comunicada la salida a la Administración, y porque una de ellas contrajo diversas enfermedades, entre ellas, el cólera. En consecuencia, se recordó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo el deber de velar de forma efectiva por el derecho de los menores a permanecer en su familia siempre que sea posible y, en caso de haber sido separados de ella, a que se considere su retorno a aquella en cuanto las circunstancias lo permitan, y se le recomendó que analizase en profundidad la problemática de sobreocupación del centro de observación y acogida al que se aludía en los informes recibidos, que podría estar afectando a los menores atendidos, y que se analizaran las causas que pudieron desencadenar las afecciones para la salud, adoptando las medidas correctoras que correspondieran.



Hacer referencia también a las 4 quejas formuladas por una asociación por la situación en la que se encontraban varias personas migrantes tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaban, por no reconocerles la Fiscalía la minoría de edad. Denunciaban que se les abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata y sin una alternativa de transición adecuada.

18 quejas se refirieron a la renta garantizada, ingreso mínimo vital y a situaciones de exclusión social de unidades familiares formadas por uno o más menores. Mostraban su disconformidad con el archivo, denegación, requerimiento de reintegro o extinción de las prestaciones, que tenían su origen en distintas causas: haber detectado que concurría el derecho al cobro de una pensión de alimentos, no quedar suficientemente acreditado que los trámites para formalizar el convenio regulador se habían iniciado con anterioridad a la presentación de la solicitud de renovación, no haber comunicado el inicio de un contrato laboral, superar los ingresos económicos computables, permanecer más de 60 días naturales fuera de Navarra, no haberse mantenido disponible para las ofertas de empleo, así como ocultar la convivencia con una pareja, la composición real de la unidad familiar y los recursos económicos disponibles, entre otras causas.

Asimismo, 8 quejas se realizaron por diversas problemáticas a las que se enfrentan familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad. Por ejemplo, se mostró el desacuerdo con la demora en recibir los carnés tras la renovación del título, con el requerimiento de aportar los DNI de menores de 14 años, pese a no estar obligados a disponer de DNI, o con el requerimiento de presentar la sentencia ucraniana de divorcio en la que se especificase el tipo de custodia. En este último caso, los promotores señalaban que no podían obtener dicha documentación, pues la sentencia que disponían no contenía una mención expresa a la guarda y custodia de los hijos, pues rige una presunción de acuerdo con la cual, salvo que se disponga lo contrario, la guarda y custodia de los hijos corresponde a la madre. A la vista de ello, esta institución sugirió al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que dejase sin efecto la parte del requerimiento concerniente a la aportación de la sentencia de divorcio, por no ser éste un requisito previsto en la legislación vigente para poder obtener el título de familia numerosa. También se ha criticado la falta de aplicación a las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad de las bonificaciones en el uso del transporte público, siendo una pretensión que se lleva reclamando cinco años.

Otras 2 quejas de la materia de Bienestar social estaban relacionadas con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años. En ellas se mostraba el desacuerdo con la denegación de la misma, por no encontrarse uno de los integrantes



de la familia empadronado en Navarra, en una, y por superar los ingresos establecidos para la unidad familiar, en la otra. En esta última, se criticaban las bases reguladoras porque la concesión de la ayuda no es considerada en términos de renta per cápita, lo cual incumpliría el criterio de progresividad que predica la norma. Tras estudiar dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, con vistas a próximas convocatorias de la ayuda, si se decidía mantener el modelo actual, que se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias. En respuesta, el departamento se mostró favorable a revisar las bases en próximas convocatorias.

Además, 2 quejas tuvieron por objeto la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en valorar la discapacidad o dependencia de menores. Resaltar que ambas quejas fueron solucionadas durante la tramitación de los expedientes.

Entre las quejas restantes en la materia de Bienestar social, se presentó una porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo había denegado a la ciudadana una ayuda para la adquisición de productos de apoyo tecnológico (plataforma elevadora en su vehículo), por falta de consignación presupuestaria, necesaria para garantizar la movilidad de su hijo con discapacidad, otra porque el Instituto de Psicología Jurídica y Forense (PSIMAE) no prestó atención psicológica a una menor tras un grave episodio de violencia de género, al tener menos edad que la mínima fijada en seis años, y otra respecto a la información facilitada por la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito referente a la atención psicológica que se prestaba a una menor.

En otro orden de cosas, son varios los casos en los que se han planteado problemáticas en materia de Vivienda que han implicado a niños, niñas y adolescentes, tales como la demora en la adjudicación de viviendas protegidas, los desperfectos en viviendas protegidas adjudicadas, la denegación o minoración de las ayudas concedidas al alquiler, la imposibilidad de recuperar una vivienda cuyo contrato de alquiler ha vencido o la denegación de la firma del contrato de compraventa de una vivienda de protección oficial.

Sin embargo, el mayor número de quejas ha tenido como motivo la necesidad de una vivienda. En concreto, 23 quejas fueron presentadas por unidades familiares compuestas por menores que no tenían garantizado el acceso a una vivienda, entre



otras causas, por haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, por encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, o por carecer de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. Ante esta problemática, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es absolutamente insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, en los casos en que ha procedido, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de los menores y la ciudadanía a acceder a una vivienda, así como que intensifiquen las actuaciones de acompañamiento social.

Por otra parte, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de Sanidad que tenían por objeto la atención de niños y niñas menores. En atención primaria, se recibieron, entre otras, 8 quejas por la falta de atención pediátrica en varios centros de salud debido a la insuficiente dotación de personal médico y a la constante rotación de profesionales, y 3 quejas porque, como consecuencia de la reorganización de la atención pediátrica en el centro de salud de Sarriguren debido al elevado número de niños y niñas que debía éste atender, el Departamento de Salud había asignado a los hijos e hijas de las ciudadanas el centro de salud de Mendillorri, más alejado de sus viviendas. En atención especializada, 9 quejas fueron presentadas por la demora en citaciones, concretamente, en las especialidades de Traumatología, Otorrinolaringología y Oftalmología Infantil. Cabe mencionar que todas ellas se solucionaron durante la tramitación, tras solicitar información al Departamento de Salud o tras la formulación de una resolución.

El calendario de vacunación fue objeto de 3 quejas por haberse establecido la vacuna frente al virus respiratorio sincitial (VRS), principal causa de bronquiolitis, únicamente para a los/as nacidos/as a partir del 1 de septiembre de 2024. En estos casos se recomendó al Departamento de Salud que modificara el criterio acordado, de tal modo que se acogiera a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2024/2025. A pesar de que la medida anunciada por el departamento se consideraba positiva, pues, para la temporada 2025-2026, se va a iniciar la administración de la vacuna a los/as recién nacidos/as a partir del 1 de julio de 2025, esta no logra garantizar



que se cumpla con lo establecido en la recomendación realizada, no pudiendo dar por aceptada la recomendación.

Además, se presentaron quejas por la atención en Urgencias Pediátrica, por la falta de acceso a la carpeta de salud de un menor, por una factura emitida con motivo de dos consultas médicas realizadas a una menor o por la denegación a una ciudadana, cuando acudió al hospital tras dar a luz en su vivienda, de la documentación necesaria para registrar a su hija recién nacida.

Personal funcionario también presentó quejas en relación con determinados permisos y licencias que afectan a menores. Destacan las 9 quejas en las que se venía a reclamar la implantación y aplicación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de una serie de permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y profesional, análogos a los previstos en la normativa de la Unión Europea y en la legislación estatal. Se denunciaba la situación desfavorable y de desigualdad en que queda el personal funcionario foral, tanto respecto a otro personal funcionario, como respecto al personal laboral. En estos casos, se recomendó al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que actuase con celeridad en el impulso de las normas necesarias para implantar en el ámbito de la función pública foral de forma efectiva y plena las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional que se prevén en la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019.

2 quejas se realizaron por funcionarios nombrados miembros de un Tribunal Calificador de la oposición al cuerpo docente de 2024, que alegaban incompatibilidad de esta función con la conciliación de la vida familiar, por ser familia monoparental de un menor de tres años, en un caso, y por haber sido también nombrada la mujer del ciudadano y tener dos hijos, en otro caso. En ambas situaciones el Departamento de Educación denegó la dispensa por no estar contempladas en la normativa aplicable.

Entre otras quejas de Función Pública, una funcionaria manifestaba su disconformidad con la duración del permiso retribuido por el ingreso de un familiar de hasta segundo grado, inferior a la reconocida en el Estatuto de los Trabajadores, lo que le obligaba a usar vacaciones y teletrabajo para cuidar a su hijo de 6 años recién operado, y un ciudadano con la denegación de una adaptación de horarios en su puesto de trabajo para el cuidado de sus hijas menores, una de ellas con discapacidad y otra con educación combinada en el hogar.



En materia de Justicia, se presentaron, entre otras, 5 quejas por la demora del Registro Civil en registrar a niños/as recién nacidos/as, 2 quejas por el incumplimiento de sentencias judiciales por parte de puntos de encuentro familiar y 1 queja por la demora de un juzgado en abonar a una ciudadana el importe de la pensión de alimentos en favor de sus hijos.

En el ámbito deportivo, 3 quejas guardaban relación con varias federaciones: la denegación a un menor de su incorporación como árbitro a la Federación Navarra de Baloncesto, la negativa de un club de fútbol a dar la baja federativa a un menor (remitida a la Federación Navarra de Fútbol) y la falta de oferta de clases de natación artística infantil por la Federación Navarra de Natación. Además, se denunció la inseguridad de los campos de fútbol, en los que juegan fundamentalmente menores, por la existencia de muros de cemento que circundan el terreno de juego y de porterías de hierro sin protección, así como la falta de contestación a un menor, quien tenía reconocida la condición de deportista de alto rendimiento en Navarra y de deportista de alto nivel de la Federación española de actividades subacuáticas, a una solicitud para acceder gratuitamente o mediante subvención a las instalaciones del Club Deportivo Amaya, donde está la única piscina olímpica en Navarra.

En materia de Extranjería las 8 quejas se referían a la tramitación de solicitudes de nacionalidad española, residencia o asilo, especialmente por la demora en resolverse las mismas, como la realizada por un ciudadano a quien la tardanza en resolver la solicitud de renovación del permiso de residencia que realizó hace más de dos años le impedía iniciar los trámites para la reagrupación de su hija menor.

En materia tributaria, 2 quejas se formularon porque la Comunidad Foral de Navarra es la única comunidad donde las prestaciones por nacimiento de hijo/a no están exentas de IRPF y 1 queja por la demora en la devolución del importe correspondiente a la declaración de la renta de 2023, afectando a una familia formada por cuatro menores, entre otras quejas. Respecto a la hacienda local, las 2 quejas presentadas tenían por objeto las cuotas en instalaciones deportivas municipales, la primera por no existir una tarifa reducida para una progenitora de dos menores respecto de las cuales ostentaba la custodia compartida, y la otra por establecerse tarifas diferentes en función de si se está o no empadronado, debiendo pagar más la ciudadana y su hija.

En Seguridad ciudadana, se denunciaron en 4 quejas diversas intervenciones policiales llevadas a cabo a menores, en presencia de estos o que de alguna manera les afectaban. Asimismo, se puso de manifiesto el potencial efecto lesivo o adictivo que



para los niños y niñas podían tener unas máquinas existentes en un centro comercial, así como la imposibilidad de obtener cita previa para la renovación del DNI de un menor. En administración penitenciaria, una ciudadana solicitaba poder visitar junto a sus hijos a su marido, quien se encontraba en aislamiento desde hacía más de un mes.

Entre las quejas de Consumo nos encontramos una por la falta de suministro de gas a una familia a causa de errores de facturación cometidos por dos comercializadoras, otra por los perjuicios generados a una familia por una empresa de coches al no contestar a una reclamación formal que realizó por la avería mecánica grave que sufrió su vehículo, y otra presentada por un ciudadano quien, al haberse reagrupado con su mujer y sus hijas, y haberse incrementado consecuentemente los gastos, no podía hacer frente a los importes mensuales de un seguro de salud que no se le permitía cancelar.

A través de las quejas también se ha reivindicado una mayor presencia del Euskera en el entorno de los y las menores. Así, 2 quejas hacían referencia a la implantación del modelo D en dos centros escolares, y una asociación de defensa del euskera interponía otra queja porque el Departamento de Educación no contestaba a su solicitud de información sobre la oferta de puestos y las prematrículas en euskera y castellano en las escuelas infantiles del Gobierno de Navarra.

Los obstáculos para acceder al empadronamiento también afectan a unidades familiares formadas por algún miembro menor de edad, como la formulada por una ciudadana a quien se le denegó su inscripción y la de su hija en el padrón municipal, pese a haber presentado el contrato de arrendamiento, por tratarse de un local comercial, o la de una asociación porque se le denegó a una familia el empadronamiento por no disponer de un contrato de alquiler. En este último caso, esta institución recomendó al ayuntamiento que accediera a empadronar a las personas en el domicilio, toda vez que se había acreditado suficientemente la realidad residencial, sin que la falta de aportación de un contrato de alquiler fuera causa suficiente para la negativa.

En Medio ambiente, la contaminación acústica en el domicilio también es un problema que perjudica a menores. Así se puso de manifiesto en 2 quejas por ruidos procedentes de un bar y de una mezquita. Otra queja fue presentada por el funcionamiento de ciertos locales comerciales en Pamplona/Iruña, pues su horario de apertura nocturno y los productos dispensados, además de tener una grave afección en la convivencia ciudadana, facilita el acceso barato y rápido a alcohol a la juventud y a menores de edad a cualquier hora.



También se ha cuestionado la salvaguarda del derecho a la protección de datos de menores. Así, se entendió vulnerado este derecho en la publicación del listado de admitidos a los Ciclos de Formación Profesional, al incluirse los nombres y apellidos, los centros y las notas de acceso del alumnado admitido, o por parte de una fundación, al contactar esta con la familia paterna de un menor sin consentimiento.

Las quejas respecto al Transporte público se refirieron a la falta de servicio de autobús interurbano de vuelta a Corella para el alumnado que estudia en Tudela en horario de tarde, a las molestias de ruidos, vibraciones, humo y suciedad que provocaba a una familia, formada por menores, una parada del autobús urbano, así como a la conducta que tuvo un conductor del servicio de autobús urbano contra una mujer migrante que estaba en presencia de sus hijos.

En materia de Acceso a un empleo público, por ejemplo, una ciudadana exponía la imposibilidad de optar a contratos temporales a tiempo parcial como docente, al no haber marcado la opción de este tipo de jornada en la convocatoria para el concurso-oposición de 2021. Indicaba que sus circunstancias personales habían cambiado, pues había tenido un hijo, y por razones de conciliación familiar necesitaba acceder a contratos a tiempo parcial.

En Seguridad Social, una queja se formuló por la demora del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en resolver una solicitud de abono de cantidades pendientes de la prestación por paternidad, y la otra en relación con el reconocimiento de una pensión de orfandad.

Entre las restantes quejas de la materia transversal de menores, nos encontramos aquella en la que se denunció la falta de acceso a un servicio básico (suministro de luz) a una unidad familiar compuesta por menores; 2 quejas en las que se ponían de manifiesto problemas en el proceso participativo previo al proyecto de Orden Foral que establece las bases para la suscripción de convenios de colaboración entre el Departamento de Educación y las entidades locales para la financiación de la gestión de los centros de primer ciclo de educación infantil de titularidad municipal; otra queja formulada por un partido político por no ser contestada una solicitud sobre la necesidad de poner en marcha cursos de formación para el profesorado sobre unos hechos acontecidos en 1976 durante la Transición Democrática y de actualizar los contenidos curriculares en la Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional y Bachillerato en materia de memoria histórica; la queja en la que se mostraban las afecciones que iba a ocasionar a los y las menores del colegio y centro ocupacional El



Molino la construcción de la pasarela peatonal y ciclista proyectada por encima de sus instalaciones; la queja sobre la inexistencia de un permiso laboral remunerado que permitiera a la ciudadana acompañar a su hijo de nueve años y con Síndrome de Down a Sevilla, donde había sido derivado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para la realización de una prueba médica y, en lo que se refiere a tráfico y seguridad vial, la queja realizada por la falta de paso de peatones y de medidas de seguridad vial en la travesía de Lapoblación, y el riesgo que conllevaba especialmente para los y las menores cuando acudían a coger el autobús escolar.

4.2. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

En 2024, han sido 152 quejas las presentadas por personas con discapacidad o dependencia, por sus familias o por asociaciones que defienden sus derechos, en las que se han puesto de manifiesto los problemas que aún aquejan a este colectivo, quienes, en su día a día, se enfrentan a obstáculos tanto sociales como estructurales que limitan su autonomía, participación e inclusión plena en la sociedad.

La población afectada por discapacidad o dependencia sigue siendo una de las más vulnerable de nuestra sociedad, ya que las situaciones de dependencia y discapacidad, en cualquiera de sus formas, generan condiciones de desigualdad que afectan no solo a la calidad de vida de las personas, sino también a su dignidad. La discriminación, las dificultades para acceder a recursos, servicios y apoyos adecuados, así como la falta de accesibilidad en diversos entornos, son algunas de las principales barreras que impiden su plena integración social y que continúan siendo objeto de queja ante la institución.

El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa se ha comprometido a velar por la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad o dependencia, interviniendo para corregir situaciones de desprotección y promoviendo una sociedad más inclusiva y accesible. El análisis y resolución de estas quejas reflejan el interés y la prioridad de esta institución por erradicar las barreras que aún afectan a este colectivo, velando por el impulso de medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades y su autonomía.

Los datos reflejan que aún queda camino por recorrer para lograr una integración plena y efectiva de este colectivo en todos los ámbitos de la vida.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 152 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.



Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	83	54,6%
Seguridad Social	15	9,9%
Vivienda	11	7,2%
Educación	9	5,9%
Sanidad	9	5,9%
Tráfico y seguridad vial	5	3,3%
Función pública	4	2,6%
Transporte público	4	2,6%
Acceso a un empleo público	3	2,0%
Trabajo	3	2,0%
Medio ambiente	2	1,3%
Consumo y comercio	1	0,7%
Obras públicas	1	0,7%
Seguridad ciudadana	1	0,7%
Servicios públicos	1	0,7%
Total	152	100,0%

Como puede observarse, 83 quejas de discapacidad y dependencia pertenecen a la materia de Bienestar social. De estas, 19 tienen por objeto distintas problemáticas a las que se enfrentan personas mayores en situación de dependencia (motivo por el que también son incluidas en la materia transversal de mayores). Por ejemplo, en varias se ha mostrado disconformidad con el cuidado y la atención que se les presta a familiares en centros residenciales, con la demora en la adjudicación de plazas residenciales y en relación con las ayudas para productos de apoyo.

Merecen una mención especial las 34 quejas que se han realizado por la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o situación de dependencia, o la revisión del mismo. Si bien la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, en muchas ocasiones se está alcanzando una tardanza de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. Este retraso está afectando a la obtención de tarjetas de aparcamiento, a la aplicación de beneficios fiscales, ayudas, etc.

8 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad: 3 de ellas versaron sobre las dificultades de las personas sordas para acceder a cursos del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, bien debido a la falta de un servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE), bien por realizarse las comunicaciones por teléfono. En este



contexto, se ha recomendado al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que intensifique la adopción de las medidas tendentes a contratar intérpretes de lengua de signos española y a facilitar este servicio, si así se demanda, tanto en los cursos de formación para el empleo que se realicen de forma presencial, como telemática, incorporando el lenguaje de signos en los videos.

Otra queja se presentó porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña incumple la normativa de accesibilidad, al no colocar señalización podotáctil en la confluencia de la Avenida Baja Navarra con las calles Media Luna y Aralar. Dado que el ayuntamiento reconoció que, tanto los pasos de peatones mencionados, como *“otros muchos pasos de peatones en la ciudad”*, no cumplen con la normativa vigente de accesibilidad, alegando que para adaptarlos es necesario realizar una obra civil importante y en la actualidad se carece de partida presupuestaria adecuada para ello, se consideró oportuno recomendar que adopte las medidas precisas para que los pasos de peatones cumplan con la normativa de aplicación.

En otra queja, un ciudadano solicitaba la implantación de una rampa desde la calle Errotazar de Pamplona/Iruña a Marcelo Celayeta, pues las escaleras existentes dificultan el acceso a Marcelo Celayeta.

Otra queja fue presentada por un colectivo, para la mejora de la accesibilidad en el centro de salud de Viana. Identificaban varios problemas: la dificultad de las personas usuarias de sillas de ruedas para acceder a las consultas, el reducido tamaño y la disposición de estas consultas, así como la inexistencia de baños adaptados.

Además, una ciudadana se quejó por denegarle a su hijo, con discapacidad reconocida del 78% y dificultades graves de movilidad, el acceso a las plazas de movilidad reducida (PMR) en el Navarra Arena, por no ser usuario de silla de ruedas.

En las resoluciones emitidas en materia de accesibilidad, se hace referencia a la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, también aplicable al ámbito educativo, que tiene por objeto garantizar los derechos de las personas con discapacidad en Navarra y establecer las actuaciones para atenderlas, fijar las condiciones de accesibilidad universal necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades, la promoción de la autonomía personal, la inclusión en la comunidad, la participación y la vida independiente de las personas con discapacidad y sus familias.



También se han presentado quejas en relación con la denegación de ayudas a la discapacidad por falta de consignación presupuestaria. Por ejemplo, la de una ciudadana por la denegación de una ayuda para la adquisición de una plataforma elevadora en su vehículo que precisa su hijo con discapacidad. En estos casos, aun cuando la falta de crédito constituye un motivo de denegación, su aplicación puede producir un resultado injusto, especialmente en ámbitos correspondientes a ayudas destinadas a la atención de necesidades de colectivos desfavorecidos, ya que la denegación no se fundamenta en la falta de concurrencia de las circunstancias que dan derecho a la ayuda, sino que obedece al hecho de que, al momento de presentación de la solicitud, ya no existen fondos disponibles en la correspondiente partida presupuestaria. Por ello, en estas quejas, se sugirió al Departamento que adoptase las medidas necesarias para posibilitar que las solicitudes sean consideradas en el marco de las próximas convocatorias de ayudas.

Por último, se incluyen en Bienestar social quejas por la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) en su labor como defensora judicial, así como varias quejas presentadas por personas con discapacidad y perceptoras del ingreso mínimo vital o renta garantizada.

En materia de Seguridad Social, la mayor parte de las quejas se presentó por personas disconformes con la denegación de la incapacidad permanente o la demora en resolver sus solicitudes. Encontramos otras quejas en esta materia, como la de una ciudadana a quien se le negó el derecho a la jubilación anticipada prevista para los casos de tener reconocido un grado de discapacidad superior al 45%, al ser funcionaria incluida en el régimen de clases pasivas, o la de otra ciudadana a quien se le denegó su solicitud de suscripción del convenio especial de cuidadores no profesionales de las personas en situación de dependencia, al encontrarse realizando una actividad que determinaba su inclusión en el sistema de Seguridad Social, circunstancia incompatible con el alta en el citado convenio.

Las quejas incluidas en la materia Vivienda son las presentadas por personas con discapacidad o por personas en cuyas unidades familiares hay algún miembro con discapacidad o dependencia reconocida, que solicitaban el acceso a una vivienda, que denunciaban desperfectos en viviendas recientemente adjudicadas, que reclamaban la posibilidad de recuperar viviendas cuyo contrato de alquiler había vencido y que cuestionaban los procedimientos de adjudicación de viviendas protegidas.



En Educación, se recibieron 4 quejas por no conceder a cuatro niños y niñas el servicio de transporte escolar adaptado desde sus domicilios hasta los centros escolares y de educación especial a los que acuden. Mencionar que tres de dichas quejas se solucionaron durante la tramitación o tras la realización de una resolución. Además, dos ciudadanas, cuyos hijos tienen reconocidas necesidades educativas especiales, presentaron sendas quejas por no estar conformes con las valoraciones realizadas en los centros escolares y no proporcionar a los menores los apoyos educativos y recursos necesarios para lograr su adecuado desarrollo. Otras 2 quejas guardaban relación con las escuelas de música, una, por no permitir que un menor con discapacidad y TEA dispusiera de un educador privado de apoyo, y otra por no devolver al ciudadano las cantidades indebidamente abonadas cuando no le fue aplicada la cuota correspondiente a familias numerosas o en las que concurriera situación de discapacidad.

Entre las quejas de Sanidad, una persona se quejó de la demora en citar a su hijo con discapacidad para un TAC; otra, de la denegación a su madre del cambio de médico de familia; otra, de no poder acceder a las reclamaciones realizadas ante el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias, y otra, de impedírsele visitar a su hijo con discapacidad ingresado en el Hospital Universitario de Navarra. Además, una persona interna en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña y con discapacidad reconocida, se quejó por no serle suministrada la medicación crónica prescrita para el dolor que padecía. Destaca la queja realizada por varias entidades y 94 personas afectadas por el grave impacto que la situación de las listas de espera en sanidad está provocando en las personas con discapacidad y en personas con enfermedades crónicas y/o pluripatológicas que ocasionan una situación discapacitante.

Respecto a Tráfico y seguridad vial, en 2 quejas se mostraba la disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento, por considerar que debido a las dificultades de movilidad tenían derecho a ello, y en 1 queja se denunciaba el uso indebido de las plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida por parte de quienes disponen de las tarjetas antiguas que ya han caducado.

Por otra parte, un funcionario presentó una queja por la falta de adaptación de su puesto de trabajo a la discapacidad que tiene reconocida; otro, por habérsele denegado una adaptación de horarios para el cuidado de sus hijas menores, una de ellas con discapacidad; otra, por no resolverse la solicitud que realizó de adaptación de su jornada y horario laboral con motivo del estado de salud de su madre, persona con dependencia moderada; y otro porque el Decreto Foral 27/2011, de 4 de abril, por el que se regula la reducción de la jornada del personal funcionario de las Administraciones públicas de



Navarra, no reconoce como supuesto de reducción de jornada no supeditado a las necesidades del servicio el tener discapacidad y/o ser mayor de una determinada edad.

En el ámbito del Transporte público, 3 quejas reflejaron las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Se hacía referencia fundamentalmente a la falta de autobuses adaptados en diversos trayectos. En otra, se solicitaba la reubicación o supresión de una parada del autobús urbano, la cual ocasionaba molestias de ruidos, vibraciones, humo y suciedad a la familia del ciudadano, formada por menores y personas con discapacidad, en su domicilio.

En Acceso al empleo público, dos personas presentaron sendas quejas por no serles adaptados los puestos temporales que se les ofertan a su discapacidad, y una ciudadana criticó la falta de inclusión de plazas en el turno de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de 10 plazas del puesto de trabajo de técnico/a de grado medio (igualdad), publicada por la Resolución 2478/2024, de 24 de junio.

Entre las quejas de Trabajo, tenemos la realizada por personal de un centro integral porque no les es de aplicación el Convenio colectivo de centros de atención a personas con discapacidad de gestión privada concertados con el Gobierno de Navarra, y la de una ciudadana porque no está previsto en la normativa un permiso laboral remunerado que le permita acompañar a su hijo de nueve años y con Síndrome de Down a Sevilla, donde ha sido derivado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para la realización de una prueba médica.

También se han realizado quejas, por ejemplo, por los obstáculos que supone para el tránsito de las personas con movilidad reducida las dimensiones de una terraza y el apilamiento de las mesas en la fachada, por un lado, y la venta ambulante que se desarrolla en el paseo marítimo que une las localidades de Cambrils y Salou, por otro. Además, por las afecciones que va a ocasionar a los/as usuarios/as del colegio y centro ocupacional El Molino, personas con discapacidad intelectual, la construcción de la pasarela peatonal y ciclista proyectada por encima de sus instalaciones, así como por la detención sufrida por un ciudadano de nacionalidad argelina, sin motivo ni sospecha alguna, por la comisión de un robo, y no prestarle la asistencia sanitaria que requirió hasta en tres ocasiones a causa de su discapacidad y enfermedad mental.



4.3. MAYORES.

A lo largo de 2024, el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa ha continuado su labor en defensa de otro colectivo vulnerable, las personas mayores. Este colectivo es especialmente relevante en el contexto actual, dado que, en muchos casos, se enfrenta a situaciones de vulnerabilidad que afectan a su bienestar y a su calidad de vida. La sociedad, en su conjunto, ha experimentado cambios demográficos que han provocado un aumento significativo en el número de personas mayores, lo que subraya la necesidad de abordar sus derechos y necesidades de manera integral y transversal.

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Agenda 2030 dedica especial atención a las personas mayores, reconociendo su relevancia en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa. En este sentido, el ODS 1, que persigue la erradicación de la pobreza, incluye a las personas mayores en su enfoque para reducir la pobreza en todas sus dimensiones. Asimismo, el propio enunciado del ODS 3 contiene una referencia específica: *“Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades”*. Las referencias específicas a este colectivo en el ODS 10, que promueve la inclusión social, económica y política, y en el ODS 11, que aborda el acceso a un transporte seguro y a espacios públicos inclusivos, destacan la necesidad urgente de eliminar las barreras físicas y sociales que limitan la participación plena de las personas mayores en la vida de la comunidad.

Las 140 quejas recibidas en 2024 reflejan la multiplicidad de problemas a los que se enfrenta este amplio colectivo.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de dichas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	33	23,6%
Sanidad	25	17,9%
Función pública	20	14,3%
Seguridad Social	16	11,4%
Hacienda	15	10,7%
Administración electrónica	5	3,6%
Medio ambiente	5	3,6%
Vivienda	5	3,6%
Servicios Públicos	3	2,1%
Tráfico y seguridad vial	2	1,4%
Acceso a un empleo público	1	0,7%



Materias	Número de quejas	%
Agricultura	1	0,7%
Consumo	1	0,7%
Deporte	1	0,7%
Educación	1	0,7%
Funcionamiento de las entidades locales	1	0,7%
Justicia	1	0,7%
Obras públicas	1	0,7%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	1	0,7%
Transporte público	1	0,7%
Urbanismo	1	0,7%
Total	140	100,0%

El cambio en las necesidades de atención relacionadas con el envejecimiento de la población ha originado peticiones por parte de la sociedad para implementar acciones que fomenten una mejor calidad de vida para las personas mayores. Así, en Bienestar social, y en relación con el ingreso y condiciones de estancia en centros y residencias de la tercera edad, se denunciaba en 8 quejas el inadecuado cuidado y atención que se les presta o ha prestado a familiares en centros residenciales, y en 2 quejas se ha expuesto la demora en la adjudicación de plazas residenciales.

También se han puesto de manifiesto problemas con las valoraciones de la dependencia y de la discapacidad de personas mayores, apuntando a la excesiva tardanza en realizarlas. 4 quejas se refirieron a la denegación de unas ayudas para la adquisición de productos de apoyo (sillón ergonómico, silla salvaescaleras y audífonos); 2 quejas por la denegación del ingreso mínimo vital y la renta garantizada; 1 queja en relación con la pensión no contributiva de jubilación; y 1 queja se realizó por la gestión de los viajes del IMSERSO.

También se incluyen en esta materia 2 quejas realizadas por personas mayores respecto a sus nietos, una, porque el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo no actúa ante la situación de desprotección en la que se encuentra el menor y, otra, porque, habiéndose acordado el cese del acogimiento familiar del pequeño y la búsqueda de otra familia para asumir su cuidado, no se han justificado los motivos de tal decisión ni establecido el calendario de visitas.



Por último, se incluye 1 queja por la decisión de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) de ingresar a la madre de la ciudadana en un centro residencial.

Por otra parte, son varios los expedientes tramitados por esta institución en materia de Sanidad que tienen por objeto la atención de mayores (25). Se han puesto de manifiesto por este colectivo diversas cuestiones sobre la atención médica en general: las dificultades para conseguir cita en los centros de Atención Primaria, la negativa al cambio de médico y la asignación de un centro de salud alejado del domicilio, entre otras. Destaca la queja interpuesta por un colectivo y más de 1950 personas firmantes por la imposibilidad de obtener cita en el centro de salud de la Rochapea mediante cualquiera de las formas habilitadas, perjudicando especialmente a las personas mayores o con enfermedades crónicas.

Por otro lado, 8 quejas se han realizado por la tardanza en citar a personas mayores en las especialidades de Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología y Neumología. Cabe destacar que 6 de estos casos se solucionaron durante la tramitación, tras solicitar información al Departamento de Salud.

Dos ciudadanas pusieron de relieve las deficiencias en el servicio de emergencias 112 y en el servicio de Oncología. En el primer caso, por serle denegada a su vecina mayor la atención médica domiciliaria cuando sufría intensos dolores por lumbalgia y, en el segundo caso, por la falta de limpieza, el modo en que se le dio a su madre de alta, pero especialmente por la falta de profesionalidad y de humanidad de parte del personal ante una paciente con cáncer con metástasis.

Además, 2 quejas tuvieron por objeto la facturación efectuada por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por un lado, con motivo del servicio de transporte sanitario prestado al tío de la autora de la queja y, por otro lado, por un par de consultas realizadas por parte de una enfermera de la residencia en que se encuentra la madre del ciudadano.

En materia de Función pública, 9 quejas se realizaron por personal público en las que venían a reclamar que se implantaran y aplicaran en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra análogos permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional a los previstos en la normativa de la Unión Europea y en la legislación estatal. Se denunciaba la situación desfavorable y de desigualdad en que queda el personal funcionario foral, tanto respecto a otro personal funcionario, como respecto al personal laboral. Esta institución consideró oportuno recomendar al



Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que actuase con celeridad en el impulso de las normas necesarias para implantar en el ámbito de la función pública foral de forma efectiva y plena las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional que se prevén en la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019

Asimismo, seis personas se quejaron porque el Departamento de Educación había resuelto su jubilación a la finalización del año académico en el que habían cumplido la edad de jubilación forzosa de 65 años. Manifestaban que, según el Régimen de la Seguridad Social, aún les faltaba tiempo para poder acceder a la jubilación ordinaria, por lo que solicitaban seguir trabajando hasta entonces. Teniendo ello en cuenta, esta institución se dirigió al Departamento de Educación y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, sugiriendo finalmente a este último que impulsase una modificación de la edad de jubilación forzosa del personal funcionario afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordinase con el de posible acceso a la pensión contributiva correspondiente.

Por otra parte, 3 quejas se presentaron por jubilados pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, por la falta de reconocimiento y abono del complemento de pensión por maternidad, en dos casos, al haberse jubilado con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley Foral 7/2019 y, en el otro caso, al haberse jubilado voluntariamente con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley Foral 7/2019.

En Seguridad Social, 13 quejas versaron sobre las pensiones de jubilación y de viudedad, haciendo referencia especialmente a la disconformidad con sus cuantías, a su denegación, a su embargo y a la falta de reconocimiento de complementos sobre las mismas, como el de maternidad.

En materia tributaria, a raíz de 10 quejas referidas al régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social, el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa sugirió al Departamento de Economía y Hacienda que impulsase una modificación legislativa tendente a dejar sin efecto la exclusión de las pensiones de la Seguridad Social que contempla el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referente al “régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social”, introducida por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre de 2019, a fin de que los pensionistas que tributen



en Navarra recibieran el mismo trato en este aspecto que el dispensado en el conjunto del Estado, también en los ejercicios fiscales 2020 y siguientes.

En relación con este mismo asunto, 2 quejas se realizaron porque la Hacienda Foral de Navarra no informó suficientemente sobre la posibilidad de reclamar la devolución de cantidades pagadas de más en el IRPF de 2019 por aportaciones a mutualidades, lo que conllevó que las dos personas se quedasen sin ese reembolso.

Respecto a la Administración electrónica, se pusieron de manifiesto las dificultades de dos personas mayores para realizar la declaración del IRPF por medios telemáticos, lo cual les abocaba a no poder realizarla, pues las circunstancias de edad y de desconocimiento de nuevas tecnologías les impedían llevar a cabo el trámite por otros cauces distintos al presencial. Los mismos obstáculos encontraron otros ciudadanos en la tramitación telemática de la ayuda DAVID, en la solicitud de acceso de un vehículo al Casco Antiguo de Pamplona/Iruña y en la entrega de documentación en el Registro de Asociaciones y en el Servicio de Trabajo.

En materia ambiental, la contaminación acústica también afecta a las personas mayores, y así se reflejó en 3 quejas. Se denunció el excesivo ruido soportado con motivo de la celebración de un festival de Djs, el ruido nocturno sufrido a causa de dos locales de ocio de Pamplona/Iruña y el ruido que emiten las motos que se estacionan en el aparcamiento de motos sito junto a la ventana de un apartamento tutelado.

Además, un ciudadano denunció los problemas de accesibilidad a la vivienda que le genera a él y a su padre de avanzada edad la terraza de un local, que excede las dimensiones permitidas, y dos personas mayores con problemas de salud solicitaban el cambio de su perra, con problemas de conducta y convivencia, por otro animal más dócil o asistencia en la búsqueda de un nuevo hogar.

Entre las quejas de Vivienda, una persona mayor en situación de calle expresaba la necesidad de acceder a una vivienda protegida o a un apartamento tutelado, en 2 quejas se hacía referencia a la subvención para la rehabilitación de viviendas y, en otra, un ciudadano expresaba su desacuerdo con que el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias hubiera declarado deshabitada una vivienda de la que su madre es titular, a pesar de haber acreditado que esta se encuentra arrendada.

En cuanto a los Servicios públicos prestados a personas mayores, se hizo referencia, por ejemplo, a problemas en la recepción de un paquete de Correos o con la gestión de un nicho en un cementerio.



En Tráfico y seguridad vial, una persona denunció la imposibilidad de concertar una cita en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra, pese a tener entendido que las personas mayores de 65 años no requieren de cita previa, y otra ciudadana el incumplimiento de la normativa de seguridad vial en Pamplona/Iruña y en Ansoáin/Antsoain en lo que respecta a patinetes eléctricos, pudiendo llegar a ocasionar graves accidentes, especialmente con personas con movilidad reducida (personas mayores, con discapacidad...). En este último caso, esta institución, si bien valoraba las medidas aludidas por los ayuntamientos, apreciaba que la problemática persistía, por lo que sugirió a ambos que continuaran y, si es preciso, reforzaran las tareas de vigilancia, control y, en su caso, sanción, así como las medidas educativas y de concienciación social, con vistas a procurar el cumplimiento de la normativa en el mayor grado posible.

Entre otras quejas realizadas en la materia transversal de mayores, se denunciaba, por ejemplo, la imposibilidad de tomar posesión en una plaza recientemente obtenida por haber alcanzado la edad de jubilación forzosa (más de 65 años), la exigencia de ser agricultor a título principal para la utilización de un depósito de agua para uso fitosanitario, requisito imposible de cumplir teniendo más de 65 años y habiendo trabajado por cuenta ajena, la venta ambulante que se desarrolla en el paseo marítimo que une las localidades de Cambrils y Salou que impide y dificulta el tránsito de personas con movilidad reducida o niños/as, el cierre de la piscina cubierta de Gorraiz que perjudica a las personas mayores que por prescripción médica deben hacer uso de la misma, la falta de convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin/Barañain, el desalojo de una ciudadana junto a su madre, sin orden judicial, de la vivienda en la que han residido durante 50 años, la falta de abono a una persona mayor del justiprecio acordado por el Jurado de Expropiación de Navarra en el expediente de expropiación de una finca de su propiedad, los daños sufridos en la vivienda de la madre de una ciudadana tras el derribo municipal del inmueble colindante, la falta de parada en un concejo del autobús Pamplona -Vitoria, resultando dificultoso especialmente para las personas mayores o con movilidad reducida el tener que desplazarse 800 metros hasta el pueblo de al lado por una carretera nacional sin arcén, así como el cierre del paso de acceso a una finca propiedad del padre de un ciudadano.

4.4. GÉNERO.

Es un compromiso asumido por el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa que el enfoque o perspectiva de género impregne también transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta institución,



adhiriéndonos así a la definición del concepto de la “*transversalización de la perspectiva de género*” que efectuó el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en 1997: “*Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles*”.

En este sentido, el trabajo de esta institución se guía por el principio constitucional de igualdad de hombres y mujeres, consagrado en el artículo 14 de la Constitución, y por el artículo 9.2 de la Constitución, que impone el deber de promover las condiciones para que la igualdad de las personas y de los grupos sean reales y efectivas. La igualdad material implica necesariamente recurrir a medidas de una singular importancia, como las de acción positiva. El Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa reafirma su compromiso en velar por la promoción de medidas inclusivas que garanticen la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y el respeto por las identidades diversas.

Mención especial merece la lucha contra la violencia de género. Esta institución mantiene una atención especial en salvaguardar la aplicación efectiva de la legislación contra la violencia de género y la promoción de acciones que erradiquen esta lacra.

Por otro lado, el colectivo LGTBI+ también se enfrenta a múltiples desafíos derivados de la discriminación por razón de identidad de género u orientación sexual. A pesar de los avances en materia legislativa, este colectivo continúa siendo objeto de estigmatización, rechazo y vulneración de sus derechos en diversos ámbitos.

Como apunte, entre las 36 quejas atribuidas a la materia transversal de género, nos encontramos las 17 quejas asociadas al ODS 5, cuya finalidad es lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de las 36 quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Bienestar social	8	22,2%
Educación	4	11,1%
Sanidad	4	11,1%
Función pública	3	8,3%
Justicia	3	8,3%
Vivienda	3	8,3%
Hacienda	2	5,6%



Materias	Número de quejas	%
Seguridad ciudadana	2	5,6%
Acceso a un empleo público	1	2,8%
Agricultura	1	2,8%
Consumo y comercio	1	2,8%
Deporte	1	2,8%
Funcionamiento de entidades locales	1	2,8%
Seguridad Social	1	2,8%
Transporte público	1	2,8%
Total	36	100,0%

Entre las quejas incluidas en la materia de Bienestar social, nos encontramos 2 realizadas por mujeres víctimas de violencia de género cuyos hijos estaban ingresados en un Centro de Observación y Acogida (COA) tras la declaración de una situación de desprotección. En ambos casos, denunciaban, entre otras cuestiones, el escaso contacto que les permitían mantener con los menores.

Asimismo, se reflejaba en 2 quejas la disconformidad de dos ciudadanas con la atención o falta de atención dispensada a sus hijas. En una, se denunciaba que el Instituto de Psicología Jurídica y Forense (PSIMAE) había denegado la atención psicológica a una menor, tras un grave episodio de violencia de género, al tener menos edad que la mínima fijada en seis años, y, en la otra, la ciudadana denunciaba una información que se le dio desde la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito referente a la atención psicológica que se prestaba a su hija y, en particular, al conocimiento de la misma por parte de su padre.

Por otra parte, una asociación presentó una queja porque una mujer no recibía la atención adecuada de los servicios sociales, lo que le impedía iniciar el camino de recuperación tras las violencias sufridas.

En Educación, una madre soltera y víctima de violencia de género refería que le eran denegadas las ayudas al comedor escolar porque se le computaba la pensión por incapacidad laboral de gran invalidez que percibía, superando así el límite máximo de ingresos establecido, pero no los gastos en que incurría.

En relación con la reserva de plazas para acceder a estudios de Grado Superior, en una queja se ponía de manifiesto que el Departamento de Educación no establece una reserva de plazas para víctimas de violencia de género y, en otra, se criticaba la reserva



de plazas establecida para el sexo infrarrepresentado, al considerar que genera resultados injustos.

Por último, se denunció la actuación del Departamento de Educación y del centro escolar ante un posible delito contra la libertad sexual por parte de un profesor.

En materia sanitaria, dos ciudadanas se quejaron por la denegación de tratamientos de fertilidad, en un caso, por haber cumplido los 40 años y, en el otro, por tener ya un hijo. En ambas situaciones, ante el problema demográfico existente en nuestra sociedad, el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa consideró precisa la adopción de medidas tendentes a incrementar la natalidad, entre las que se debía encontrar la revisión de los requisitos de acceso a los tratamientos de fertilidad.

Además, una ciudadana presentó una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demoraba en otorgarle una cita para una cirugía maxilofacial (cirugía ortognática y feminización facial), y otra ciudadana denunció haber sufrido violencia obstétrica cuando acudió al hospital tras dar a luz en su vivienda.

Entre las quejas de Función pública, se puso de manifiesto la discriminación por cuestión de género que suponía la falta de encuadramiento en el nivel C del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por un lado, y del personal cuidador, por el otro, actualmente encuadrados en el nivel D.

En Justicia, se formuló una queja porque el Registro Civil de Pamplona/Iruña deniega la inscripción del hijo o hija de las parejas compuestas por dos mujeres si no están casadas, lo cual no se exige a las parejas heterosexuales. En relación a esto, el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a quien fue remitida la queja por razón de su competencia, informó que había emitido una recomendación a la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública para que se adoptaran las medidas divulgativas y de coordinación que fuesen necesarias para garantizar que en todos los registros civiles se aplica adecuadamente la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI+ y la modificación del artículo 44 de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del registro civil para la inscripción de nacimiento y filiación de hijos de parejas de mujeres no casadas.

Las notificaciones judiciales también fueron objeto de queja, al haber apreciado una ciudadana que, en el seno de varios procedimientos judiciales en materia de violencia de género, la parte contraria tenía acceso a las notificaciones con anterioridad.



En materia de vivienda se incluyen 3 quejas presentadas por mujeres víctimas de violencia de género y, en dos de los casos, con hijos a su cargo, que necesitaban acceder a una vivienda.

Entre las quejas recibidas sobre Hacienda, una ciudadana presentó una queja porque la Hacienda Foral de Navarra compensó una deuda que mantenía con el importe de la financiación que tenía reconocida para la fotodepilación del vello facial. Mostraba su desacuerdo con este proceder por tratarse del reintegro de gastos abonados previamente relacionados con la salud de las personas LGTBI+.

Asimismo, se presentaron quejas por la falta de renovación en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña de las ediciones de los programas PRIA y PCAS, diseñados para reducir la reincidencia en delitos de agresión sexual y violencia de género; por la falta de información de las características de las plazas de especialista de apoyo educativo ofertadas en estabilización, lo que provoca que las mujeres que optan a las plazas reservadas a víctimas de violencia de género desconozcan si la plaza corresponde a la localidad de residencia del agresor; por el reparto de parcelas únicamente a agricultores a título principal (ATP), que discrimina a mujeres que realizan otras actividades diferentes a la agricultura pero que tienen interés y capacidad para aprovechar dichas tierras de manera sostenible y productiva; por el resultado de una votación en una sociedad gastronómica que impide incorporar como socias a mujeres; por el reparto no equitativo entre géneros de las medallas al mérito deportivo; por el incumplimiento de la Ordenanza de Igualdad en el nombramiento de la Junta de Gobierno Local y direcciones de área del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, así como por la conducta que tuvo un conductor del servicio de autobús urbano contra una usuaria, según considera la asociación autora de la queja, por su origen y su condición de mujer.

4.5. RACISMO Y XENOFOBIA.

En el año 2024, se han recibido un total de 11 quejas que evidencian diversas situaciones de discriminación y trato desigual hacia personas debido a su origen racial o étnico. Son episodios que afectan principalmente a personas inmigrantes, refugiadas, miembros de la comunidad gitana y otros colectivos vulnerables, quienes continúan enfrentándose a barreras y obstáculos significativos en su vida cotidiana. La discriminación por motivos raciales o étnicos, a menudo, no solo se manifiesta en acciones directas, sino también en actitudes sociales profundamente arraigadas, que generan situaciones de exclusión, estigmatización y vulnerabilidad.



Es en este contexto donde la labor del Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa adquiere una relevancia crucial. La atención a las quejas relacionadas con la discriminación racial o étnica refleja su firme compromiso con la erradicación de las injusticias y la lucha por una sociedad más justa e igualitaria. Por ello, se considera esencial seguir visibilizando y abordando de manera transversal los problemas derivados del racismo y la xenofobia, con el fin de promover una convivencia en la que todos los derechos sean respetados, sin distinción alguna.

En la siguiente tabla se realiza una clasificación de estas quejas, distribuidas entre las diferentes materias por orden de mayor a menor número.

Materias	Número de quejas	%
Seguridad ciudadana	4	36,4%
Bienestar social	2	18,2%
Educación	1	9,1%
Funcionamiento de las entidades locales	1	9,1%
Sanidad	1	9,1%
Transporte público	1	9,1%
Vivienda	1	9,1%
Total	11	100,0%

De las 4 quejas en materia de Seguridad ciudadana, 2 se refirieron al ámbito penitenciario, en las que varios internos del centro penitenciario de Pamplona/Iruña denunciaban el trato vejatorio recibido por parte de funcionarios y su traslado sin previo aviso a una cárcel de la provincia de Zaragoza, tras haber tenido disputas con otros internos originadas por los insultos racistas recibidos. Las otras 2 quejas tienen por objeto la disconformidad con actuaciones policiales. Una, realizada por una asociación, porque consideraban que la detención llevada a cabo por la Policía Municipal de Pamplona/Iruña a un ciudadano de nacionalidad argelina y a sus dos amigos de nacionalidad marroquí, sin motivo ni sospecha alguna, por la comisión de un robo, se basó únicamente en el origen y perfil étnico de las tres personas, y, otra, en la que un ciudadano se quejaba porque fue requerida su identificación por parte de varios supuestos agentes policiales, basándose la conducta únicamente en su origen.

En Bienestar social, las dos quejas se refirieron al trato racista dispensado en dos unidades de barrio de Pamplona/Iruña al acudir los ciudadanos a realizar diversos trámites.



En materia educativa, un ciudadano interpuso una queja por unos hechos acaecidos con un profesor del instituto donde estudia, que derivaron en su expulsión. Denunciaba que el docente no actuó correctamente, además de haber sufrido comentarios de índole racista por su parte a lo largo del curso.

En el acceso al trámite de empadronamiento, un matrimonio denunció el bloqueo sufrido, al no disponer de tarjeta de residencia. Referían que, pese a identificarse con el pasaporte, se les requería un informe de los Servicios Sociales de Base que acreditara su residencia efectiva. Consideraban la actuación discriminatoria por motivo racial y xenófoba al exigírseles requisitos no previstos en normativa y no aceptar documentación que era válida. Esta institución consideró que, en un caso como el que nos ocupaba (en el que se pretendía el empadronamiento en una vivienda y se acudió junto al propietario del inmueble), no procedía exigir un informe de los servicios sociales, que se contempla para otras situaciones. El hecho de que en una vivienda pudieran existir otras personas empadronadas no justificaba, a juicio de esta institución, una exigencia de esas características. Por ello, se recomendó que se dejase sin efecto el requerimiento formulado para acceder a la solicitud de empadronamiento y, en consecuencia, que se retrotrajera el procedimiento y no se condicionase la inscripción a más requisitos que los expresamente previstos en la normativa vigente.

En el ámbito sanitario, un ciudadano formuló una queja porque su psiquiatra, en el curso de una conversación sobre un problema laboral, no entendió el término “racializada” y le refutó el uso de este. Consideraba necesaria formación en esa unidad de Salud Mental, pues en un mundo cada vez más inclusivo no se puede rebatir un término correctamente utilizado que, además, recomienda el Gobierno de Navarra.

Por otra parte, una asociación interpuso una queja por la conducta que tuvo un conductor del servicio de autobús urbano contra una mujer migrante. Exponía que, mientras iba en el autobús con sus hijos, y pese a que todas las personas que iban a bordo estaban utilizando el móvil, solo a ella se le exigió que lo apagara. Consideraba que sufrió la agresión por su origen y su condición de mujer.

Por último, a través de una queja, una unidad familiar puso de manifiesto la discriminación sufrida por ser de etnia gitana en el reconocimiento de distintas subvenciones en materia de vivienda y en la atención que se les había dispensado.



CAPITULO 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de las quejas por materias, distinguiendo si quienes promueven las quejas son hombres o mujeres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Sanidad	1.139	43,3%	1.492	56,7%	2.631	51,6%
Educación	292	33,8%	571	66,2%	863	16,9%
Acceso a un empleo público	50	22,1%	176	77,9%	226	4,4%
Medio ambiente	94	43,9%	120	56,1%	214	4,2%
Bienestar social	83	39,3%	128	60,7%	211	4,1%
Función pública	38	35,2%	70	64,8%	108	2,1%
Hacienda	55	54,5%	46	45,5%	101	2,0%
Vivienda	39	39,4%	60	60,6%	99	1,9%
Extranjería	51	61,4%	32	38,6%	83	1,6%
Tráfico	28	45,9%	33	54,1%	61	1,2%
Funcionamiento de las entidades locales	33	55,0%	27	45,0%	60	1,2%
Seguridad social	25	52,1%	23	47,9%	48	0,9%
Urbanismo	22	50,0%	22	50,0%	44	0,9%
Servicios públicos	23	53,5%	20	46,5%	43	0,8%
Seguridad ciudadana	26	61,9%	16	38,1%	42	0,8%
Justicia	16	43,2%	21	56,8%	37	0,7%
Transparencia y participación ciudadana	16	61,5%	10	38,5%	26	0,5%
Consumo	12	50,0%	12	50,0%	24	0,5%
Trabajo	7	31,8%	15	68,2%	22	0,4%
Transporte público	9	47,4%	10	52,6%	19	0,4%
Administración electrónica	9	60,0%	6	40,0%	15	0,3%
Deporte	6	42,9%	8	57,1%	14	0,3%
Euskera	11	84,6%	2	15,4%	13	0,3%
Obras públicas	3	23,1%	10	76,9%	13	0,3%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	4	30,8%	9	69,2%	13	0,3%
Elecciones. Administración electoral	6	54,5%	5	45,5%	11	0,2%
Energía	6	60,0%	4	40,0%	10	0,2%
Protección de datos personales	6	60,0%	4	40,0%	10	0,2%
Agricultura	4	66,7%	2	33,3%	6	0,1%



Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Cultura	5	83,3%	1	16,7%	6	0,1%
Bienes de las Administraciones públicas	3	60,0%	2	40,0%	5	0,1%
Contratos públicos	4	80,0%	1	20,0%	5	0,1%
Covid-19	2	40,0%	3	60,0%	5	0,1%
Memoria histórica	5	100,0%	0	0,0%	5	0,1%
Juventud	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
Turismo	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
Total	2.134	41,9%	2.961	58,1%	5.095	100,0%

El cuadro permite comprobar que, en términos generales, existe una distribución similar en la presentación de quejas por razón de género (42% hombres y 58% mujeres).

Sin embargo, realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

A pesar de que estos datos no son por sí mismos concluyentes, permiten comprobar que, desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el caso de: educación (67%), bienestar social (61%) o sanidad (57%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: acceso a un empleo público (78%), obras públicas (77%), responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (69%), trabajo (68%), función pública (65%), vivienda (61%), Covid-19 (60%) y participación ciudadana (60%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas. Estas son: memoria histórica (100%), juventud (100%), turismo (100%), euskera (85%), cultura (83%), contratos públicos (80%), agricultura (67%), seguridad ciudadana (62%), transparencia, derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana (62%), extranjería (61%), administración electrónica (60%), energía (60%) y protección de datos personales (60%).



En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%. Por ejemplo, en Seguridad Social (52% hombres y 48% mujeres), servicios públicos (54% hombres y 46% mujeres), transporte público (47% hombres y 53% mujeres), consumo y comercio (50% hombres y 50% mujeres) o urbanismo (50% hombres y 50% mujeres).

Hay que señalar que, en aquellos casos en los que ha sido un colectivo el promotor de la queja, se han contabilizado los hombres y mujeres que firmaban la solicitud.

En 2024, se ha producido una variación en la distribución de los porcentajes totales. Los hombres han bajado del 45,5% al 47,9% en este último año. En consecuencia, las mujeres han subido del 54,5% al 58,1%.

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha interpuesto una queja, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.

Asimismo, en el cuestionario de evaluación de quejas, se ha incluido en 2024 una casilla “Otros” junto a las de “Hombre” y “Mujer”.



CAPÍTULO 6. ACTUACIONES DE OFICIO.

6.1. DATOS GENERALES.

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

Durante el año 2024, se iniciaron 20 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 30 de estas actuaciones, puesto que diez iniciadas en 2023 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2023.

En 16 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon un total de 27 resoluciones, con 14 sugerencias y 13 recomendaciones. En otras 2 actuaciones de oficio se formularon 3 sugerencias en el año 2025 y a 31 de diciembre de 2023 se encontraban pendientes de respuesta 3 actuaciones de oficio en las que se habían formulado resolución.

De estas 21 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 14, no aceptaron 5 y otras 2 se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 73,7% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

En las restantes 9 actuaciones de oficio gestionadas, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.

Las actuaciones de oficio presentadas en 2024 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 8** (fallecimiento de una persona sin hogar; reimplantación de equipos de infancia en Etxabakoitz; fallecimiento de persona mayor en



apartamento tutelado; incendio en asentamiento de personas sin hogar; mala alimentación en centro de discapacidad; acogida de personas migrantes que llegan a Canarias; falta de atención a familia con menores recién llegada; y cambio de sistema en programa de ayuda alimentaria).

- **Tráfico y seguridad vial: 3** (peligrosidad de tráfico de la N-121-A a su paso por Ventas de Arraitz; peligrosidad para peatones en calle de Tudela; y falta de paso de peatones en Lekaroz).
- **Obras públicas: 2** (humedades y goteras en estación de autobuses de Pamplona/Iruña y paralización de obras de centro de día en Barañáin/Barañain).
- **Sanidad: 2** (retraso en la construcción del nuevo centro de salud de Cascante y facilidades de menores para acceder a vapeadores).
- **Administración electrónica: 1** (carta de derechos digitales y actividades de divulgación en la materia).
- **Cultura: 1** (cierre de bibliotecas por falta de responsable).
- **Medio ambiente: 1** (falta de desarrollo de la Ley del Cambio Climático).
- **Seguridad ciudadana: 1** (molestias a los vecinos por la existencia de “narcopisos” en Rochapea).
- **Vivienda: 1** (requisitos para ceder viviendas a la bolsa de alquiler).

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

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2023			
Educación	Actuaciones de prevención de acoso escolar.	Departamento de Educación.	Sugerencias aceptadas.
Bienestar social	Falta de local para asociación Apoyo Mutuo.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Sugerencias aceptadas.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Bienestar social	Falta de recursos en secciones de protección de menores.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.	Recomendaciones aceptadas.
Medio ambiente	Molestias por falta de cierre nocturno de Plaza Santa Ana.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Recomendación y Sugerencia aceptadas.
Sanidad	Criterios de edad para vacunación frente a VRS.	Departamento de Salud.	Recomendación no aceptada.
Transporte público	Carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona/Iruña.	Departamento de Cohesión Territorial.	Recomendación aceptada.
Educación	Falta de colegio en Ayegui.	Departamento de Educación y Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi.	Recomendaciones no aceptadas.
Transporte público	Negativa traslado de persona mayor en taxi.	Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Situación de albergue de personas sin hogar.	Ayuntamiento de Villava/Atarrabia.	Sugerencia no aceptada.
Sanidad	Cierre de área de partos en Hospital García Orcoyen.	Departamento de Salud.	Considerada en vías de solución.

Actuaciones de oficio 2024

Tráfico y seguridad vial	Peligrosidad del tráfico en la zona de las Ventas de Arraitz.	Departamento de Cohesión Territorial y Ayuntamiento de Ultzama.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Fallecimiento de persona sin hogar en Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Sugerencia aceptada.
Cultura	Cierre de bibliotecas por falta de responsables.	Departamento de Cultura, Deporte, Turismo y Ayuntamiento de Olite.	Considerada en vías de solución.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Seguridad ciudadana	Molestias a vecinos por existencia de narcopisos.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Sugerencia aceptada.
Obras públicas	Humedades y goteras en estación de autobuses de Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Sugerencia aceptada.
Administración electrónica	Carta de derechos digitales y actuaciones de divulgación.	Departamento de Presidencia e Igualdad, Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Reimplantación de Equipos de Infancia en Etxabakoitz.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Sugerencia aceptada.
Sanidad	Construcción de un nuevo centro de Salud en Cascante.	Departamento de Salud y Ayuntamiento de Cascante.	Recomendación no aceptada.
Bienestar social	Fallecimiento de persona mayor en apartamento tutelado.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Considerada en vías de solución.
Sanidad	Facilidades de acceso a vapeadores por parte de menores.	Departamento de Salud.	Sugerencia no aceptada.
Bienestar social	Incendio en asentamiento de personas sin hogar.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Mala alimentación en centro de discapacidad.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Considerada en vías de solución.
Medio ambiente	Falta de desarrollo de la Ley de Cambio Climático.	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.	Recomendación aceptada.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Tráfico y seguridad vial	Peligrosidad para peatones en calle de Tudela.	Ayuntamiento de Tudela.	Recomendación aceptada.
Bienestar social	Acogida de personas migrantes que llegan a Canarias.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Recomendaciones y Sugerencias aceptadas.
Bienestar social	Falta de atención y acogida a una familia con menores recién llegada a Pamplona/Iruña.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.	Recomendaciones aceptadas.
Vivienda	Requisitos para la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler.	Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Sugerencia aceptada.
Tráfico y seguridad vial	Falta de paso de peatones en Lekaroz.	Departamento de Cohesión Territorial.	Sugerencia emitida en 2025 pendiente de respuesta.
Bienestar social	Cambio de sistema en ayuda alimentaria.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Sugerencias emitidas en 2025 pendiente de respuesta.
Obras públicas	Paralización de obras de centro de día para personas mayores.	Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.	Considerada en vías de solución.

6.2. ACTUACIONES DE OFICIO EN 2024.

Las actuaciones llevadas a cabo en 2024 fueron las siguientes, descritas según su orden de iniciación en el tiempo:

6.2.1. La peligrosidad del tráfico de la N-121-A a su paso por la zona de las Ventas de Arraitz.

Materia: Tráfico y seguridad vial.



Administración destinataria: Departamento de Cohesión Territorial y Ayuntamiento de Ultzama.

A principios de 2024, los medios de comunicación publicaron diversas noticias acerca de la protesta de vecinos de Ultzama por la peligrosidad del tráfico de la N-121-A a su paso por la zona de las Ventas de Arraitz.

De acuerdo con lo publicado, los vecinos denunciaban el denso tráfico que soportaban junto a sus viviendas (unos 10.000 vehículos diarios, de los cuales unos 2.800 son camiones) y las situaciones de peligro que se generaban para sus vidas.

Como muestra de ese peligro, se relataba lo que había acontecido en semanas anteriores, cuando un transportista perdió el control de su vehículo y se salió de la calzada y, a continuación, al reducirse la anchura del vial por ese primer accidente, un segundo camión colisionó con el balcón de una de las viviendas adyacentes.

Se reclamaba que se ejecutase una variante, medida que venían reivindicando desde hace años.

Asimismo, se apuntaba la posibilidad de que se desplazase el tráfico de camiones, como sucedió tiempo atrás, cuando se ejecutaron, obras en los túneles de Belate.

El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento Cohesión Territorial, solicitando la siguiente información:

- a) Los accidentes registrados en las inmediaciones de las viviendas de la zona de las Ventas de Arraitz durante los últimos años 2019-2023.
- b) Si estaba prevista la adopción de medidas para mejorar la seguridad del tráfico, como reclamaban los vecinos, explicando las alternativas consideradas y, en su caso, los plazos previstos para su ejecución.
- c) Si se había valorado las alternativas reclamadas por los vecinos (variante y desvío de camiones), y, en su caso, el resultado de dicha valoración.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Ultzama solicitando que informara acerca de las reclamaciones vecinales recibidas, de las actuaciones que se hubieran llevado a cabo sobre la situación o de otros aspectos relacionados con el asunto suscitado.

El Ayuntamiento de Ultzama remitió un escrito indicando que la situación del tráfico en Ventas de Arraitz en lo que se refiere a la peligrosidad del mismo y las continuas



molestias que ocasiona a los vecinos se había agravado sobre todo en los últimos años. Por ello, todas las Corporaciones del Concejo de Arraitz-Orkin habían manifestado al Ayuntamiento su preocupación, buscando el apoyo del mismo para reclamar al Gobierno de Navarra que diese una solución. Desde el Departamento de Obras Públicas les manifestaban que el proyecto para construir una variante estaba proyectado y dibujado, pendiente de ejecución por un tema presupuestario.

El Departamento de Cohesión Territorial remitió la siguiente información:

En relación con los accidentes registrados, se aportaba una tabla con el extracto de aquellos accidentes en las inmediaciones de las viviendas de la zona de la Ventas de Arraitz, que habían requerido informe policial durante el periodo entre el 1 de enero de 2019 y 19 de enero de 2024, obtenidos de la base de datos de accidentalidad ARENAII que gestiona la Dirección General de Tráfico a nivel de todo el Estado. De esta forma se indicaba que el único accidente mortal que arrojaba el extracto, ocurrido el 22 de septiembre de 2019, tuvo lugar fuera del tramo urbano.

En cuanto a la adopción de medidas para mejorar la seguridad se indicaba que en los últimos años se habían adoptado diversas actuaciones, atendiendo a la singularidad que representa la existencia del tramo urbano en una carretera convencional que soporta las elevadas intensidades de tráfico de la N-121-A como son:

- Implantación de señalización vertical equivalente a la de una travesía con reducción de la velocidad límite a 50 km/h y advertencia de peligro P-20 (por presencia de peatones en la calzada).
- Instalación de dos cinemómetros con display de velocidad no sancionador en ambos sentidos de circulación en los límites del tramo urbano.
- Instalación de cinemómetro y cámara con capacidad sancionadora en el acceso inmediato al tramo urbano en sentido sur (p.k. 25+800).
- Colocación de 200 metros de sistema de contención de nivel H-2 en el P.K. 25+879 de la N-121-A (margen izquierda), donde los vehículos perdían el control con resultado de salida de la plataforma e invasión de la parcela nº 93 del polígono 9 del T.M.

También se había prestado atención preferente al mantenimiento de la señalización horizontal en la zona con las actuaciones siguientes: en el año 2019 se repinta en mayo y en agosto se pintan parches de los refuerzos de mezcla bituminosa extendidos en la



zona, en el año 2020 se repinta en agosto, en el año 2022 se repinta en julio, y en el año 2023 se repinta en julio.

Se explicaba que la frecuencia estándar de repintado en la Red de Carreteras de Navarra, donde existe una problemática moderada de afección por vialidad invernal, es de unos tres años, lo que justifica la utilización del calificativo “preferente” para su valoración.

En lo referente a la valoración de alternativas reclamadas por los vecinos en la que se informaba lo siguiente:

“c.1). - Por lo que respecta a la posibilidad de una variante de la población, el Departamento de Cohesión Territorial ha valorado su conveniencia y avanzado en las actuaciones previas necesarias para su realización y mantenido reuniones con el Ayuntamiento del Valle para su diseño más idóneo.

Durante el diseño y concreción de las actuaciones a realizar en la N-121-A a su paso por el término municipal de Ultzama, el Servicio de Estudios y Proyectos responsable de los proyectos de conversión de la N-121-A en una Vía 2+1, ha estado en permanente contacto con los legítimos representantes municipales, especialmente del Concejo de Ventas de Arraitz, por lo que en todo momento se han tomado en consideración todas las solicitudes, tanto del propio Concejo como de los vecinos, que por medio de él, nos han hecho llegar: la disposición de la propia traza de la Variante respecto al núcleo urbano, el encaje de la misma en función de las parcelas afectadas ... y otras aportaciones que en todo momento fueron estudiadas y en su caso, aprobadas o rechazadas justificadamente.

Los hitos más importantes en el procedimiento de concreción de la solución han sido los siguientes:

- *21/03/2022. Se firma el contrato para la redacción del “Proyecto de conversión de la carretera N-121 A en vía 2+1 entre el P.K. 22+500 y el P.K. 35+300: Variante de Ventas de Arraitz”. El proyecto a redactar, según se establece en el pliego de prescripciones técnicas del contrato, incluirá la eliminación de la actual travesía de Ventas de Arraitz mediante una variante de trazado, así como la modificación de los enlaces de Belate y Almandoz.*
- *11/11/2022: Se envía archivo al Concejo de Arraitz-Orkin, con el trazado encajado para el tramo de variante, el cual discurre por el oeste del casco urbano de Ventas de Arraitz.*
- *25/11/2022: El Concejo de Arraitz-Orkin, se reúne con el Director de Servicio de Estudios y Proyectos del Departamento de Cohesión territorial, mostrando su aprobación general al trazado previsto y solicitando algún ajuste del mismo.*



- 16/12/2022: Tras el contacto establecido por uno de los vecinos de Ventas de Arraitz Ezkurra con técnicos del Servicio de Estudios y Proyectos, interesándose por el proyecto, se le envía archivo con el trazado previsto para el tramo en variante.
- 30/01/2022: El GN, tras estudiar e incorporar al proyecto la modificación solicitada por el Concejo en la reunión de 25/11/2022, le comunica a éste el alcance de dicha modificación.

Posteriormente, los contactos han continuado de manera periódica y en ningún momento se ha percibido por parte de este Servicio indicios de que existieran quejas respecto a la implicación municipal y vecinal en la definición de la solución, ni tampoco ningún motivo para que los representantes municipales hayan roto de manera unilateral los contactos que hemos venido manteniendo los últimos años.

Resultado de estos acuerdos, el Proyecto de Trazado se redactó a lo largo de 2023 y, de manera inminente, va a salir a Información Pública según un diseño que cuenta con el visto bueno del Concejo y los vecinos afectados por la Variante de Ventas de Arraitz.

La valoración del coste de las obras, según su diseño actual en Proyecto de Trazado, asciende a 32 millones de euros.

De acuerdo con los plazos habituales para este tipo de procesos y de no mediar circunstancias imprevistas y existir disponibilidades presupuestarias para ello, las obras de la variante podrían comenzar en el año 2025.

c.2). - Por lo que respecta a la posibilidad del desvío de vehículos pesados, el Departamento de Cohesión Territorial ha valorado su conveniencia, considerando que:

- En principio, se trata de una iniciativa parcialmente restrictiva del uso de una infraestructura ya construida con utilización masiva de fondos públicos y que concita una fuerte oposición del sector del transporte por las dificultades que entraña el trazado alternativo a través de la A-15 y el incremento de costos operacionales que ello conlleva.

- En su estado actual, la carretera N-121-A (que soporta el paso de una intensidad muy alta de camiones en itinerario internacional) ha sido objeto de mejoras muy importantes que, en buen número, han sido sufragadas también con fondos europeos en atención al interés de la CE que la tiene catalogada como parte de la Red Transeuropea de Transporte. En este contexto, una restricción al uso de vehículos pesados, como la que se propone, muy probablemente defraudaría el interés aducido para la aplicación de los citados fondos.

- La referencia al desvío de camiones que "...sucedio tiempo atrás" y que se incorpora a la solicitud del Defensor del Pueblo no debe considerarse un precedente de la situación actual puesto que se llevó a cabo en el año 2018 con motivo de obras en el interior de 4 túneles del itinerario de la N-121-A, alguna de las cuales requirió la ocupación total de la sección del túnel de Belate y el traslado del tráfico en ambos sentidos al puerto de la NA-1210, lo que no tiene lugar en la actualidad.



- La única justificación razonable para un desvío del tráfico de vehículos pesados a la A-15 estaría apoyada en razones de seguridad vial y, ciertamente, resultaría favorable en este sentido.

Sin embargo, debe tomarse en consideración que, tras tres de las obras de conversión la carretera N-121-A en vía “2+1” acometidas ya por el Departamento de Cohesión Territorial desde 2020, la estadística de siniestralidad, que en el pasado presentaba año tras año índices muy elevados, ha experimentado una drástica reducción de los mismos. Es de esperar que esta mejoría se vea acentuada con la realización de las obras que todavía quedan por completar en su recorrido (todas ellas, se encuentran ya en fase de proyecto o de ejecución), siendo una de ellas, precisamente, la propia Variante de Ventas de Arraitz.

Por lo que se ha desestimado la adopción de tal iniciativa.”

A la vista del contenido del informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente remitir éste al Ayuntamiento de Ultzama, y concederles un plazo de diez días hábiles para que, en caso de considerarlo conveniente, formularan cualquier cuestión que consideraran de interés.

Al no recibirse ningún escrito por parte del Ayuntamiento y la vista de las medidas que se exponía en el informe del Departamento de Cohesión Territorial y, en particular, de la previsión de ejecución de una variante cuyas obras, según se indica, está contemplado que se iniciasen en el año 2025, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

6.2.2. Fallecimiento de persona sin hogar en Pamplona/Iruña.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

A principios de 2024 se publicaron diversas noticias acerca del fallecimiento en el barrio de San Juan de Pamplona/Iruña de una persona que carecía de hogar, hacia las tres horas de la madrugada del viernes 12 al sábado 13 de enero.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitándole que se explicasen las circunstancias del fallecimiento, que informase si la persona fallecida había sido atendida por los servicios sociales municipales y, en su caso, las actuaciones de atención social llevadas a cabo y la fecha de las mismas y que se aportase, si constaba, una copia del expediente administrativo que pudiera constar en el servicio social municipal.



Además, en relación con este hecho, el viernes 19 de enero de 2024 se publicó una carta de una vecina de la plaza del Monasterio de Azuelo, que, según refería, alertó a la Policía Municipal, hacia las diez de la noche en la que se produjo el fallecimiento, de la situación de la persona afectada (acostado en un banco y desprotegido). La autora del escrito dijo que cuando llamó a los servicios municipales, se le respondió que los que estaban en la calle era “porque querían”, que posteriormente llamó al 112 exponiendo la situación de la persona afectada (desde donde se le indicó que llamara a la Policía Municipal, lo que ya había hecho) y que, finalmente, nadie acudió al lugar para hacer una valoración *in situ* del caso.

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió nuevamente al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitando que se informase sobre el contenido de la citada llamada en la que se alertaba de la situación, sobre cuál fue la actuación y respuesta de la Policía Municipal a raíz de la misma y, en su caso, de las demás consideraciones que se juzgasen pertinentes respecto a lo denunciado públicamente.

El área de Seguridad Ciudadana remitió un escrito en el que se analizaba las comunicaciones y la respuesta policial habidas en la noche en que se produjo el fallecimiento y otras de los días previos. Sin embargo, no se incluía información sobre la llamada de alerta a la Policía Municipal a la que aludía en la carta publicada. Por ello, atendiendo a la cuestión suscitada, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió nuevamente al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña solicitándole la remisión de un informe complementario, relativo a la citada llamada.

En el informe recibido se indicaba que pocas horas antes del fallecimiento (concretamente, a las 22 horas y 14 minutos, cuatro horas antes, aproximadamente, de advertirse aquel), mediante llamada telefónica a la Policía Municipal, una vecina alertó de la situación en la que se encontraba la persona afectada y cuestionó si, en las condiciones climáticas de baja temperatura que había ese día, era posible que pasara allí la noche. Desde la Policía se respondió a la vecina que no se podía hacer nada al respecto, ya que todas las personas que se encontraban en aquel momento en la vía pública lo estaban por voluntad propia, ya que habían sido previamente informadas de la existencia de albergues y de la mayor disponibilidad de habitaciones en las condiciones climáticas de aquellas fechas.

Por su parte, el Área de Acción de Social remitió otro escrito en el que se indicaba lo siguiente:



“Desde el área de Acción Social del ayuntamiento de Pamplona se atendía a la persona fallecida desde la Unidad de Barrio de Casco Viejo y el Equipo de Atención en Calle.

Desde el programa de atención en Calle, se intervino en el año 2018, después de esas intervenciones no vuelven a encontrarlo ni tener noticias de él, hasta el año 2023 en el que se interviene tanto el equipo educativo como el equipo de Policía Comunitaria. La última intervención del equipo de calle fue el 22 de mayo 2023, en la cual se le informó de una cita que tenía en la Unidad de Barrio de Casco Viejo. El día 24 de noviembre de 2023, se le intenta localizar para informarle de nuevo que desde la unidad de barrio de Casco Viejo querían contactar con él para tramitar la renovación de la Renta Garantizada, pero se le busca sin lograr dar con él.

El día 12 de enero, se repartieron desde el equipo de calle, junto con Cruz Roja los Kit pernocta, para las personas que en ese momento se encontraban en situación de Calle. Se entregaron ese día 16 kits y a pesar de pasar por la zona de San Juan y la zona donde solía pernoctar, de nuevo no se logró localizar a (...)

Desde el 28 de diciembre de 2023 desde el área de atención social se aumentan las plazas del albergue de González Tablas y se convenian varias plazas en pensiones y hoteles de Pamplona y Comarca para lograr dar cobertura al mayor número de personas posibles en situación de calle. La noche del fallecimiento de (...), los albergues estaban funcionando y las pensiones y hoteles también, nos comunican desde policía municipal que se intervino con esta persona ofreciéndole la posibilidad hasta en dos ocasiones de ser acogido en el albergue ubicado en la calle González Tablas, pero sin embargo declinó esta posibilidad”.

A juicio de esta institución, en contextos como el del caso (bajas temperaturas, persona tumbada en la calle y alerta vecinal sobre la situación de riesgo para su salud en que se encuentra la persona), aun cuando se aceptara lo informado por el Ayuntamiento sobre el ofrecimiento previo del servicio de albergue, es de todo punto razonable que, además de dicho ofrecimiento, se haga una comprobación de la situación, cuando menos por parte de los servicios policiales, y, de ser preciso, por parte de los servicios sanitarios correspondientes.

No es descartable que, en ese tipo de situaciones, la voluntad y la capacidad de decidir de la persona afectada se encuentre anulada o, cuando menos, afectada o mermada. Y tampoco que, en función de la evolución de la situación de la persona y de los factores condicionantes, aquella pueda variar.

Según entendemos, ante una llamada como la aludida, alertando del riesgo, debería, cuando menos, haberse realizado una comprobación *in situ*, para evaluar el estado de la persona en ese momento y, si fuera preciso, movilizar a los recursos sanitarios.



En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, que, en contextos como el del caso (bajas temperaturas, persona durmiendo o tumbada en la calle y alerta a la Policía Municipal sobre la situación de riesgo para su salud en que se encuentra aquella), se adopten medidas para posibilitar una comprobación in situ por parte, cuando menos, de los servicios policiales y, de ser preciso, de los servicios sanitarios correspondientes.”

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un escrito indicando que aceptaba la sugerencia, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.3. Cierre de bibliotecas por falta de responsables.

Materia: Cultura.

Administración destinataria: Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y Ayuntamiento de Olite/Erriberri.

A principios de 2024, los medios de comunicación publicaron diversas noticias acerca del cierre de la biblioteca de Olite, por la salida de su responsable, que obtuvo plaza en otra localidad. Se señalaba que no habría fecha de reapertura fijada y que en similar situación se encontrarían otras diez bibliotecas de otras tantas localidades, y que la solución pasaría por nuevas contrataciones de personal.

Por todo ello, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, solicitándole que informara sobre la situación de cierre de bibliotecas a la que se aludía (Olite y otras localidades) y de las medidas adoptadas o que fueran a adoptarse próximamente para revertirla.

Además, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Olite/Erriberri para comunicar la incoación de la actuación de oficio, a fin de que tuviera constancia de la misma y, si así lo viese pertinente, pudiera aportar a esta institución la información que entendiese relevante para resolver sobre el asunto.

El Departamento de Cultura, Deporte y Turismo mostró su perplejidad de que el fundamento de la actuación de oficio fuese una información periodística sin contrastar, ya que, la noticia publicada era inexacta e incierta.



Según se indicaba, existían situaciones de cierta complejidad en 7 bibliotecas, y no en diez: Andosilla, Ansoáin, Barañain, Bera, Biblioteca de Navarra, Olite y Tafalla.

Refería que, en las Bibliotecas de Ansoáin, Barañain, Tafalla y Biblioteca de Navarra, no se producía ningún cierre porque disponen de más personal bibliotecario. Las situaciones de cierre se producían en las Bibliotecas de Andosilla (que se abre el 25 de enero); de Bera (con apertura el 7 de febrero); y de Olite (que reabre el 5 de febrero)

El Ayuntamiento de Olite/Erriberri informó que lamentaban la situación por cuanto suponía la privación de un servicio que consideraban básico, ya que, a través del mismo se facilita el acceso de los vecinos a los fondos bibliográficos, que constituyen una fuente de formación y de información de vital importancia. Sin perjuicio de ello, informaba que el Ayuntamiento en este asunto no hacía sino aportar los locales en los que se presta el servicio atendido por personal proporcionado por el Departamento de Cultura. Por ello, se indicaba que se había mantenido algún contacto con el citado Departamento, teniendo a convicción de que el mismo estaba trabajando para adoptar medidas para poner fin a la situación de cierre transitorio.

A la vista de lo señalado en la parte final del informe del Departamento (reapertura de la biblioteca de Olite y de otras dos que estaban cerradas), restablecido el servicio, y de la respuesta del Alcalde de Olite/Erriberri, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su actuación.

6.2.4. Molestias a los vecinos por existencia de “narcopisos”.

Materia: Seguridad Ciudadana.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo.

A principios de 2024, los medios de comunicación publicaron diversas noticias acerca de la problemática que generan una serie de “narcopisos” que existirían en el barrio de la Rochapea de Pamplona/Iruña. Las noticias recogían la protesta de un colectivo de vecinos (RTX Auzolan), que venían a denunciar los problemas de convivencia que padecen por causa de estos pisos dedicados a la venta de droga, principalmente de heroína, y la afección que les supone para su seguridad, tranquilidad y derecho al descanso la actividad que en ellos se genera. Se detallaban determinados episodios conflictivos y se reclamaba una solución integral por parte de las Administraciones competentes para garantizar los derechos de los vecinos y atender y tratar adecuadamente a las personas drogodependientes que acuden a los pisos.



Por todo ello, esta institución consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y ante el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, solicitándoles que informasen sobre la problemática denunciada por los vecinos y acerca de las actuaciones realizadas o que tuvieran previsto realizar para procurar resolver aquella.

El Área de Seguridad Ciudadana y Convivencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un escrito manifestando que la problemática detectada en ciertos lugares muy concretos del barrio de la Rochapea de Pamplona, en ningún momento constituyen una “serie de narcopisos y que se estaba actuando desde una perspectiva multidisciplinar, habiéndose mantenido varias reuniones y comunicación constante desde Policía Comunitaria y Policía Municipal con los vecinos. Para ello, se había establecido una orden de trabajo con 51 acciones completadas por la brigada de proximidad de Policía Municipal.

Además, se informaba que el Grupo de Investigación con autorización del Juzgado, había practicado recientemente un registro en un domicilio de la Rochapea en el que resultaron detenidas dos personas por un presunto delito de tráfico de sustancias estupefacientes.

El informe del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña aportaba una serie de detalles personales, familiares y sociales acerca de las personas que ocupan un piso en la calle Monasterio de San Pedro, citándose algunos episodios conflictivos y el trabajo educativo que se lleva a cabo, así como la atención médica que reciben dichas personas.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informó que la problemática denunciada por los vecinos de la zona estaba siendo abordada por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pues era la entidad competente para realizar las actuaciones oportunas en estos casos de conflicto social. Por otro lado, en el caso de que se estuviesen desarrollando actividades delictivas en pisos, serían las autoridades policías y, en su caso, judiciales, quienes deberían intervenir sobre el problema.

A criterio de esta institución, la problemática suscitada, remitía al eventual ejercicio de potestades administrativas tanto de naturaleza policial, ante el desarrollo de una posible actividad ilegal y lesiva para la salud pública, así como susceptible de afectar a la convivencia vecinal y a los derechos de los vecinos, como de intervención social, ante las posibles causas determinantes de la situación que se describía. En relación con esto último, procedía señalar que es objetivo esencial de la política de los poderes públicos



en materia de servicios sociales “prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas y de los grupos” (artículo 2 de la Ley Foral de Servicios Sociales).

Más allá de su concreta dimensión y de lo necesario de actuar de una manera interdisciplinar ante una problemática como la descrita, siendo claro que la misma existía y que la protesta vecinal y su reclamación de una solución a las Administraciones públicas es legítima y razonable, esta institución vio pertinente formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que continúen y, si es preciso, se intensifiquen las medidas tendentes a erradicar o minimizar la problemática derivada de la existencia en el barrio de la Rochapea de uno o varios pisos en los que se vendería habitualmente droga (“narcopisos”, según refiere el colectivo vecinal que ha denunciado públicamente la situación), con la coordinación entre instancias u órganos administrativos que sea precisa en la búsqueda de una solución interdisciplinar, tanto para proteger los derechos de los vecinos y vecinas, como para procurar paliar las problemáticas sociales que afectarían a las personas que habitan o acuden a los citados pisos.”

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña indicó que aceptaba la sugerencia, y que se continuaría realizando trabajo social y educativo para tratar de evitar este tipo de prácticas, y en la medida de lo posible, resolver socialmente los problemas de todas las personas afectadas.

A la vista de dicha contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.5. Humedades y goteras en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña.

Materia: Obras públicas.

Administraciones destinatarias: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Esta institución tuvo conocimiento de la existencia de un problema de goteras y humedades relevante en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña. Acerca de esta problemática, meses atrás se publicaron diversas noticias, de las que se concluía que se trataba de un problema que venía de años atrás y que se estaría procurando minimizar sus efectos con la colocación en el suelo de cubos de recogida de agua. En una visita a la estación realizada por personal de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, se pudo comprobar la persistencia del problema y que había un número muy



elevado de cubos dispuestos para la recogida de agua (más de 70). Además de razones estéticas, en determinadas situaciones, se podrían generar riesgos, especialmente para personas mayores o con dificultades físicas.

Por ello, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que informase sobre esta problemática y acerca de las actuaciones que tuviera previsto realizar para procurar resolver aquella.

En el informe municipal se indicaba que la estación de autobuses de Pamplona-Iruña es una infraestructura que costó 38 millones de euros y fue inaugurada en 2007. Es una estación completamente subterránea y en el exterior se recuperó las zonas verdes y el revellín de Santa Lucía, perteneciente a la Ciudadela. El informe reconocía que la citada instalación estaba aquejada de un defecto grave en la ejecución del proyecto que da como resultado que decenas de cubos se vean esparcidos por varios lugares para recoger el agua que se filtra de las goteras existentes.

Además, el informe municipal, entre otras consideraciones, señalaba que se había requerido a la empresa concesionaria la presentación de un proyecto de reparación integral de la impermeabilización existente para resolver desde su origen las filtraciones del edificio y que se le había apercibido de que, de no realizarse las labores requeridas, la entidad local procedería a la imposición de penalidades. Se indicaba, asimismo, que se estaba en conversaciones con la concesionaria y que, en breve, se iban a valorar las distintas alternativas posibles para resolver la problemática de filtraciones.

A la vista de la información remitida, esta institución entendió que se estaba actuando para procurar resolver el origen del problema. No obstante, entretanto, al margen de la dimensión estética, la situación actual de la estación (goteras y cubos dispuestos para la recogida de agua) podría ser fuente de riesgos, especialmente para personas mayores o con dificultades físicas.

A juicio de esta institución, mientras no se solventase el problema en su origen, en relación con tales riesgos, podría ser conveniente, si no se había hecho ya, que se realizara una inspección por los servicios técnicos municipales, para valorar y dimensionar aquellos y, de ser preciso, adoptar medidas para minimizarlos (vallado de determinadas zonas, intensificación de tareas de mantenimiento, etcétera).

Por ello, sin perjuicio de las citadas medidas de resolución del origen del problema, se formuló la siguiente sugerencia:



“Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, sin perjuicio de las actuaciones tendentes a resolver la problemática en su origen, por parte de los servicios municipales, se valoren los posibles riesgos generados por el problema de humedades y goteras que se padece en la estación de autobuses, particularmente para personas vulnerables, y, si es preciso, que se adopten medidas para minimizarlos y garantizar la seguridad.”

La sugerencia fue trasladada al Delegado Territorial de la ONCE en Navarra y a CERMIN Navarra-Nafarroa.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un escrito señalando que aceptaba la sugerencia, y realizando las siguientes consideraciones:

“1.-Principalmente, los riesgos que se pueden derivar de la situación actual del inmueble radican en caídas al mismo nivel por tropiezos y resbaladicidad si bien, en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no hay constancia de que esto haya ocurrido.

2.-En cualquier caso, y de manera paralela al procedimiento de reclamación de rehabilitación integral de la cubierta del inmueble, por parte del Servicios de Vados y Aparcamientos se ha hecho durante los últimos años un seguimiento de las actuaciones tendentes a paliar los problemas generados por las filtraciones.

3.-No obstante, en breve se va a proceder a requerir a la concesionaria en los siguientes términos:

-Con el objeto de garantizar a seguridad de los usuarios, que se Incremente la señalización de áreas afectadas mediante balizamiento y/o vallado.

-Para que se refuercen las labores de mantenimiento a fin de seguir garantizando un piso seco.

-y, específicamente, solicitar a la concesionaria la revisión de taponados y conducciones interiores de entradas de agua mediante canaletas ya ejecutadas para redirigidas correctamente a la red de pluviales”.

A la vista de la respuesta, y dando traslado de la misma al Delegado Territorial de la ONCE en Navarra y a CERMIN Navarra-Nafarroa, se puso fin a las actuaciones de la institución en este asunto.

6.2.6. Carta de derechos digitales y actuaciones de divulgación en la materia.

Materia: Administración electrónica.



Administración destinataria: Departamento de Presidencia e Igualdad, Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial y Departamento de Universidad, Innovación y Transformación.

En el año 2021, el Gobierno de España aprobó la Carta de Derechos Digitales, documento elaborado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y que pretende afirmar y proteger la efectividad de los derechos y libertades de las personas en los entornos digitales.

La Carta recoge una serie de consideraciones previas donde se explica que vivimos en una sociedad digital de cuyos entornos, dispositivos y servicios dependemos más cada día. Se recoge que, aunque no se trata de descubrir derechos digitales pretendiendo que sean algo distinto de los derechos fundamentales ya reconocidos, el desarrollo y progresiva generalización de la tecnologías y de los espacios digitales de comunicación e interrelación dan lugar a nuevos escenarios, contextos y conflictos, que deben resolverse mediante la adaptación de los derechos y la interpretación sistemática del ordenamiento en aras de la protección de los valores y bienes constitucionales y de la seguridad jurídica de la ciudadanía, operadores económicos y Administraciones públicas en sus respectivos ámbitos competenciales. En tal sentido, se señalaba que la Carta de derechos digitales “no trata de crear nuevos derechos fundamentales sino de perfilar los más relevantes en el entorno y los espacios digitales o describir derechos instrumentales o auxiliares de los primeros”.

Se explicita que la Carta no tiene carácter normativo y que se entiende sin perjuicio del ordenamiento jurídico vigente, en particular en materia de derechos, cuyas disposiciones serán de aplicación.

La Carta recoge derechos de libertad, derechos de igualdad, derechos de participación y de conformación del espacio público, derechos del entorno laboral y empresarial, derechos digitales en entornos específicos y mecanismos de garantía y eficacia de los derechos.

En relación con esta materia referente a la protección de los derechos en los entornos digitales, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Departamento de Presidencia e Igualdad, el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital y el Departamento de Industria y de Transición Ecológica y Digital Empresarial, solicitando información al respecto, sin perjuicio de la posible coordinación entre dichos órganos administrativos para remitir la respuesta si así se viera oportuno. En particular, interesaba conocer a esta institución



si, en lo que respecta al ámbito de la Comunidad Foral, estaba prevista la aprobación de algún documento o instrumento similar o análogo a la citada Carta de derechos digitales y, más en general, qué previsión de trabajo o dedicación tenía la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con vistas a la divulgación entre la ciudadanía de los derechos a los que se refiere la citada Carta, y para proteger y salvaguardar los mismos en el ámbito de Navarra.

El Departamento de Industria y de Transición Ecológica y Digital Empresarial remitió un escrito indicando que no estaba prevista la aprobación de documento o instrumento similar o análogo a la Carta de Derechos Digitales, bajo la consideración de que la divulgación de la mencionada Carta, si procediere, corresponde a otros departamentos del Gobierno de Navarra y/o, en todo caso, a los miembros del ejecutivo español.

A efectos orientativos y con el fin de contextualizar la respuesta dada en relación al escrito planteado, se acompaña el siguiente extracto de la referida carta: *“La Carta no tiene carácter normativo, sino que su objetivo es reconocer los novísimos retos de aplicación e interpretación que la adaptación de los derechos al entorno digital plantea, así como sugerir principios y políticas referidas a ellos en el citado contexto. Con ello, también, proponer un marco de referencia para la acción de los poderes públicos de forma que, siendo compartida por todos, permita navegar en el entorno digital en que nos encontramos aprovechando y desarrollando todas sus potencialidades y oportunidades y conjurando sus riesgos. Y contribuir a los procesos de reflexión que se están produciendo a nivel europeo y, con ello, liderar un proceso imprescindible a nivel global para garantizar una digitalización humanista, que ponga a las personas en el centro.*

Por su parte, el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital informó que, junto con el Departamento de Presidencia e Igualdad, en el año 2020 finalizó un proceso de participación donde se recibieron numerosas y valiosas aportaciones para la elaboración del “Manifiesto ético del dato”, cuya finalidad principal es anteponer la ética a cualquier iniciativa de exportación de datos para salvaguardar los intereses de la ciudadanía, y conseguir un uso más eficiente de los recursos públicos, para lo que Gobierno de Navarra está promoviendo la innovación basándose en los datos ordenados y procesados mediante herramientas digitales como la inteligencia artificial.

Además, el Decreto Foral 106/2022 del 30 noviembre por el que se establece el modelo organizativo de la gobernanza del dato y de la oficina del dato de la Administración de



la Comunidad Foral de Navarra, en su artículo 16 y 17 se regula el comité de la ética del dato y sus funciones.

Indicaba que en mes de noviembre anterior se celebró en Pamplona el primer encuentro de oficinas del dato de España en la que se demostró el compromiso del Gobierno de Navarra junto con otras comunidades de los siete principios entorno al dato.

Concluía el informe señalando que estaban trabajando en un documento, sin carácter normativo en la que se engloben de manera simple y concreta la relación que tiene la ciudadanía con respecto a los derechos en el mundo digital: Además se estaban realizando jornadas divulgativas por toda Navarra como ejemplo las denominadas “pisa seguro en la era digital” en las que se expone el uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías o las realizadas junto con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en la que se explicó un uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías a la población juvenil.”

Por su parte, el Departamento de Presidencia e Igualdad informó que tenía previsto colaborar con el departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, en la elaboración de un documento por el cual se delineen una serie de normas o consejos básicos ante este desafío social y sus múltiples escenarios y dimensiones.

Asimismo, refería que el compromiso del ejecutivo con los derechos digitales no era una novedad, por cuanto ya en la legislatura anterior se aprobó el Decreto Foral 106/2022, de 30 de noviembre, por el que se establece el modelo organizativo de la gobernanza del dato y de la oficina del dato de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra- que si bien centra su actuación en dinamizar la gestión, el compartir y también en el uso de los datos a lo largo de los diferentes sectores, actúa de catalizador para poder aterrizar acciones futuras en nuestra era digital, así como en la sociedad digital que vivimos cuyos entornos, dispositivos y servicios dependemos más cada día, tal como se detalla en la Carta de Derechos Digitales.

A la vista del conjunto de los informes recibidos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra iba a adoptar medidas en línea con el objetivo de promoción y divulgación de los derechos digitales por lo que consideró el asunto en vías de solución, poniendo con ello fin a la actuación de oficio, sin perjuicio de poder realizar un seguimiento del mismo.

6.2.7. Reclamación de reimplantación de equipos de infancia en Etxabakoitz.

Materia: Bienestar social.



Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

En marzo de 2024 se publicó que, en el foro de barrio de Etxabakoitz, hubo una reclamación vecinal tendente a que se recuperaran los anteriores equipos de infancia. Se destacaba que el equipo que actuaba en esa zona era conocedor de las características del barrio y de las necesidades de los niños y niñas que residían en el mismo, de más de sesenta nacionalidades.

Se expresaba que el trabajo de aquellos equipos se venía desempeñando desde hace más de veinte años, que también se desarrollaba durante las vacaciones con los más pequeños y que, según los datos de la asociación de vecinos, se atendía a unos ochenta niños y niñas. Se venía a denunciar que, además, actualmente, desde el pasado enero, al cesar el citado programa Coworkids, no existían actividades para los niños y niñas.

Esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitándole que informase sobre la cuestión suscitada y, en particular, sobre las previsiones de la entidad local respecto al programa y equipos de atención a la infancia reclamados, sean los específicamente citados o análogos en cuanto a su finalidad, con referencia a sus características esenciales. Interesó a esta institución que se informase tanto en lo que respecta específicamente al barrio referido, como, en general, a lo previsto para el conjunto de barrios y población infantil o adolescente de la ciudad.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente informe:

“Desde enero de 2021, el Ayuntamiento de Pamplona, inició el desarrollo de un Programa de Infancia, Adolescencia y Familia, denominado COWORKIDS. Dicho programa supuso el cese de los contratos que tenía el Ayuntamiento con asociaciones y federaciones infanto-juveniles en 8 barrios de Pamplona.

Tras tres años de trayectoria en la que ambos sistemas han coexistido, y al amparo de un nuevo marco legal, valoramos necesario realizar un Diagnóstico Comunitario para conocer el impacto de este cambio en el conjunto de las actividades infantojuveniles de carácter preventivo y poder planificar un nuevo Sistema de Promoción y Prevención Comunitario que incorpore las actuaciones de prevención recogidas en la nueva Ley Foral 12/2022 de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad. TITULO III.

Desde principios de febrero, hemos mantenido diversas entrevistas y reuniones con las asociaciones de los 8 barrios afectados y con otros en los que su desarrollo vecinal ha hecho posible la creación de redes comunitarias de infancia. Tras este primer análisis, consideramos necesario realizar un estudio participativo barrio a barrio, con el objetivo de conocer los



recursos y necesidades actuales en el ámbito comunitario y también realizar una evaluación del Programa de Infancia, Adolescencia y Familia a lo largo de los más de tres años que se lleva desarrollando.

La investigación contará con la participación de la población infanto-juvenil, las familias, con los y las agentes clave significativos en las redes comunitarias de infancia y con profesionales y personas voluntarias que desarrollan actividades de educación en el tiempo libre en ambos sistemas. Se empleará la metodología de IAP (Investigación-Acción-Participación), ya que incluye en el propio proceso diagnóstico, la activación de la comunidad.

Durante el proceso del diagnóstico se incluirán unas jornadas formativas entorno a la Ley Foral 12/2022 de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad y a la metodología comunitaria de protección de las niñas, niños y adolescentes.

OBJETIVOS:

- *Conocer la realidad de las organizaciones comunitarias de infancia y adolescencia, sus recursos y necesidades.*
- *Evaluar el Programa de Infancia, Adolescencia y Familia del Ayuntamiento de Pamplona.*
- *Identificar áreas de trabajo necesarias para el desarrollo de las actuaciones de prevención recogidas en la LF 12/2022 integradas en un nuevo Sistema de Promoción y Prevención Comunitaria de Infancia y Adolescencia.*

Respecto a la situación concreta del barrio de Etxabakoitz, es necesario aclarar la información a la que hace referencia el Expediente 024/07: “Y se venía a denunciar que, además, actualmente, desde el pasado enero, al cesar el citado programa Coworkids, no existen actividades para los niños y niñas.”

Por una parte, desde enero de 2024, la asociación Etxabakoitz Bizirik, ha cesado su programación de actividades infantojuveniles de forma provisional. El Ayuntamiento, en cumplimiento de la Ley Foral 12/2022 de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad. Sección 3ª. De la metodología comunitaria y las organizaciones comunitarias de infancia y adolescencia, a través de este proceso participativo descrito anteriormente, pretende apoyar, impulsar y promocionar el trabajo realizado por dicha asociación en el barrio durante más de 23 años.

Por otra parte, cabe señalar, que el Ayuntamiento, a través de su Programa de Infancia, Adolescencia y Familia Coworkids, ha mantenido desde el inicio del curso 23-24 hasta la actualidad, las actividades de acompañamiento escolar, creatividad, baloncesto, fútbol y flamenco con una participación de 54 personas menores de edad.

En el marco del II Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona, el pasado 12 de marzo, el Alcalde de Pamplona, Joseba Asiron, con el Presidente de UNICEF, firmaron



el nuevo Convenio Marco de Colaboración en el que se ratifica la renovación otorgada al Ayuntamiento de Pamplona como Ciudad Amiga de la Infancia y que estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2027.

La renovación de la condición de Pamplona como Ciudad Amiga de la Infancia y la nueva legislación foral, ha supuesto un nuevo reto en el que ya se ha comenzado a trabajar y que no finalizará hasta que se establezca el nuevo Sistema de Promoción y Prevención Comunitaria de Infancia que garantice la protección de los derechos de las personas menores de edad.”

La actuación de oficio que nos ocupa entronca con las previsiones 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.

La citada ley foral, entre sus principios rectores (artículo 4), recoge el de “*priorización de las actuaciones preventivas*” y el de “*promoción y fomento de la actuación en los contextos comunitarios, para mantener y reforzar la relación intergeneracional en sus respectivos entornos, fortaleciendo los vínculos comunitarios preexistentes*”.

Los artículos 63 y siguientes de la ley foral regulan las actuaciones de prevención, señalándose que “*tendrán carácter prioritario las actuaciones dirigidas a prevenir las posibles situaciones de desprotección*”.

El artículo 77 se refiere a la prevención comunitaria, definida como “*las actuaciones preventivas de los diferentes ámbitos que se desarrollan en los barrios, pueblos y valles*”. Se señala que la prevención comunitaria “*es responsabilidad compartida de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las administraciones locales y las redes comunitarias de Infancia y Adolescencia*”; que “*los servicios y centros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en el territorio comunitario y las administraciones locales trabajarán conjuntamente en planes y proyectos comunitarios con las redes comunitarias de Infancia y Adolescencia de ese territorio*”; y que “*las administraciones locales con el apoyo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra promoverán con recursos económicos, locales y espacios de trabajo comunitario la puesta en marcha y el desarrollo de organizaciones comunitarias de infancia y adolescencia en su territorio*”.

En este contexto, esta institución concluyó que, en el barrio de Etxabakoitz, al reclamar el regreso de los anteriores equipos de infancia, vendría a poner de manifiesto una carencia de actividades preventivas en esta área de protección a los niños, niñas y adolescentes, especialmente a los que se encuentran en situación de dificultad. Esta



eventual carencia, según cabía concluir, podría verse agravada por el cese de la actividad de la asociación vecinal Etxabakoitz Bizirik, en la programación de actividades juveniles desde el inicio de 2024.

La institución, a la vista de lo informado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, y, especialmente, del marco legislativo, consideró que sería conveniente apoyar a dicha asociación, en orden a la prosecución de las actividades correspondientes, y, en todo caso, que sería conveniente retomar y potenciar aquellas actividades preventivas y de integración social que resulten pertinentes y adecuadas en función de las necesidades de la población infanto-juvenil del barrio.

Por ello, y sin perjuicio de que fuese adecuado el trabajo al que se aludió, desarrollado en un ámbito más general, tendente a disponer de un diagnóstico comunitario y poder planificar un nuevo sistema de promoción y prevención en el marco de la Ley Foral 12/2022, se vio oportuno formular la siguiente sugerencia, en línea con lo apuntado:

“Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, que, a través de la fórmula que se establezca, apoye la continuidad de las actividades que la asociación vecinal Etxabakoitz Bizirik ha venido desarrollando en el área de infancia en el barrio de Etxabakoitz, y que, en todo caso, se adopten medidas que posibiliten el desarrollo de aquellas actividades preventivas y de integración social que resulten pertinentes y adecuadas en función de las necesidades de la población infanto-juvenil del citado barrio.”

En contestación a dicha sugerencia, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió el siguiente escrito:

“Desde el Área de Igualdad, Acción Comunitaria, Barrios, Participación Ciudadana y Euskera, se han adoptado las siguientes medidas con el objetivo de promocionar las actividades preventivas y de integración social en la totalidad de los barrios de la ciudad:

-Licitación para la Contratación de Asistencia Técnica para la elaboración de un diagnóstico Comunitario y Planificación del Sistema de Protección y Prevención Comunitaria de Infancia. Importe del contrato: 59.500€+ 12.495 (21%IVA), total 71.995€. En estos momentos, el Procedimiento para la Contratación está en curso. Para garantizar la solvencia técnica en todo el proceso, se han realizado invitaciones a cuatro universidades. La Comunidad Foral de Navarra cuenta con tres universidades por lo que se ha invitado a todas ellas: Universidad Pública de Navarra, Universidad de Navarra y Universidad Nacional de Educación a Distancia. Por otra parte, la Universidad del País Vasco a través del Grupo de Investigación Parte Hartuz, también cuenta con demostrada experiencia en proyectos de investigación social en nuestro



territorio (*Plan Comunitario del Casco Viejo de Pamplona, Informe sobre los costes y criterios de financiación de los Servicios Sociales de Base de Navarra 2018, etc.*).

-Convocatoria de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen programas anuales dirigidos a la población infanto-juvenil durante 2024 publicada en BON 106 del 23 de mayo de 2024. Importe de la subvención: 150.000€. El objeto de la convocatoria es el de subvencionar programas anuales de actividades organizados por entidades sin ánimo de lucro de Pamplona, a realizar durante el año 2024, destinados a la población infanto-juvenil (0-30 años), que estén dirigidos a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas participantes, en el municipio de Pamplona.

Respecto a las actividades desarrolladas por parte del Programa Municipal de Prevención en Infancia, Adolescencia y Familia, se adjunta informe sobre la programación realizada en el barrio de Etxabakoitz en los meses de enero a junio de 2024 para que quede constancia que en ningún momento se ha suspendido el desarrollo de actividades planificadas del Programa Municipal.

De hecho, una de las técnicas de integración social del equipo técnico, continúa como en años anteriores referenciada en dicho barrio por lo que desempeña su labor profesional diaria en Etxabakoitz.

El programa de actividades se estructura de forma trimestral, dando comienzo en octubre y finalizando en junio. A lo largo de los tres trimestres se han mantenido las actividades planificadas en Etxabakoitz: Acompañamiento escolar y merienda saludable, taller de creatividad y juegos, flamenco, fútbol y baloncesto. La única actividad que no se ha ejecutado en el segundo y tercer trimestre, por falta de interés en la población infanto juvenil, ha sido la de ajedrez.

También se adjunta informe de registro de las inscripciones realizadas barrio a barrio en el que se incluyen las 184 inscripciones procedentes del barrio de Etxabakoitz.

Para los meses de verano, se realiza un planteamiento de actividades para toda la ciudad. Se han programado diferentes actividades para niños, niñas y adolescentes desde los 3 hasta los 17 años. La programación contempla campamentos urbanos con un total de 600 plazas (120 por semana), desde el 15 de julio hasta el 16 de agosto, Campamento de piscinas para 120 participantes (en las mismas fechas), Escapadas de día para ir a la playa o a parajes naturales con 40 plazas, Ecocamp para adolescentes con actividades de piragüismo, salting, etc para un total de 40 adolescentes.

Actualmente, el equipo de trabajo de Técnicas de Integración Social adscritas a los diferentes barrios de Pamplona, se encuentra realizando una valoración técnica del curso escolar respecto a las actividades, programación educativa, participación, trabajo en red, etc. Toda esta información será tenida en cuenta para la planificación del curso 2024-2025.”



A la vista de lo manifestado, dando traslado a la Asociación vecinal Etxabakoitz Bizirik Elkartea de la sugerencia formulada y de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en este asunto considerando aceptada la sugerencia.

6.2.8. Construcción de un nuevo centro de salud en Cascante.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud y Ayuntamiento de Cascante.

A través de la publicación de una noticia, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Ayuntamiento de Cascante reclamaba la construcción de un nuevo centro de salud en la localidad, ya que el actual se había quedado obsoleto. Se venía a recoger, que ya en 2020 se anunció la construcción del nuevo centro y que el inicio de las obras acumulaba un retraso de más de dos años.

Se señalaba lo preciso de la nueva construcción para una zona sanitaria que comprende también las localidades de Murchante, Ablitas, Monteagudo, Barillas y Tulebras, con una población conjunta de más de 12.000 habitantes.

Se expresaba que, ya en 2020, durante el debate presupuestario, se vino a anunciar la actuación referida, entre la previsión de diferentes inversiones, y que en 2021 la Comisión de Salud del Parlamento de Navarra, por unanimidad, instó al Gobierno de Navarra a llevar a cabo la redacción del proyecto y el inicio de las obras.

Se denunciaba que, a pesar del tiempo transcurrido, no había novedades relevantes al respecto y que, recientemente, habían conocido que en 2024 no había consignación presupuestaria.

Se destacaban las deficiencias del actual centro: consultas demasiado pequeñas, carencia de infraestructuras adecuadas para determinadas actuaciones sanitarias, etcétera.

Se recogía, asimismo, lo señalado por el director del centro de salud de Cascante, que venía a ratificar las deficiencias del actual centro y lo necesario de contar con uno nuevo que sea adecuado para atender a las necesidades de los pacientes, y expresaba que se encontraban “desanimados y decepcionados” ante el retraso.

A la vista de la cuestión suscitada, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Departamento de Salud, solicitando que



informara sobre la cuestión suscitada. Interesaba, en particular, que se informara sobre las actuaciones realizadas o, en su caso, previstas para la construcción del centro de salud mencionado, señalándose las referencias cronológicas que pudieran manejarse.

Esta institución vio oportuno comunicar la incoación también al Ayuntamiento de Cascante, a fin de que tuviera constancia de la misma y pudiera aportar a esta institución la información que entendiese relevante para resolver sobre el asunto o, en su caso, formular observaciones o alegaciones.

En el informe municipal, se indicaba:

“PRIMERO: El 10 de marzo de 2021 se registró en el Ayuntamiento de Cascante una solicitud del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en la que se solicitaba formalmente a este ayuntamiento la cesión gratuita al Servicio Navarro de Salud de la parcela 548 del polígono 5 de propiedad municipal, sita en la calle Pablo Sarasate s/n para la ubicación del nuevo Centro de Salud. El ayuntamiento de Cascante por acuerdo de pleno de 13 de mayo de 2021, aprobó la cesión gratuita del pleno dominio de la parcela al Servicio Navarro de Salud para la construcción del centro de Salud, materializándose la cesión en escritura pública otorgada ante la notaría de Cascante el 25 de noviembre de 2021. (se adjunta copia de la escritura) La propiedad cedida por el ayuntamiento está valorada a efectos fiscales en 265.952, 46 €.

SEGUNDO: El Servicio Navarro de Salud presentó el 29 de junio de 2021 para su tramitación por el Ayuntamiento de Cascante un Plan Especial de Actuación Urbana de modificación de uso y aumento de edificabilidad de la parcela cedida por el ayuntamiento para la construcción del nuevo centro de Salud. Tras la oportuna tramitación administrativa, el pleno del ayuntamiento de Cascante, en sesión de fecha 30 de septiembre de 2021, aprobó definitivamente el Plan Especial de actuación urbana promovido por el Servicio Navarro de Salud que vino a establecer nuevas determinaciones urbanísticas para la ejecución del nuevo centro de Salud. El plan especial aprobado se publicó en el BON nº 245 de 22 de octubre de 2021.

TERCERO: Desde hace aproximadamente dos años, y ante la falta de espacios en el centro de Salud actual, el Ayuntamiento de Cascante tiene cedido gratuitamente al Servicio Navarro de Salud el uso de un espacio en el Centro Cultural Avenida para su utilización como Centro Periférico de Rehabilitación y consulta externa de fisioterapia de la zona Básica de Salud de Cascante, asumiendo a su cargo este ayuntamiento todos los costes de luz, agua, limpieza y mantenimiento de las instalaciones cedidas.

CUARTO: El pleno del Ayuntamiento de Cascante en sesión celebrada el 30 de noviembre de 2023, aprobó una moción por la que se instaba al Gobierno de Navarra para que llevara a cabo la redacción del proyecto y la construcción del nuevo centro de Salud. En los mismos



términos han sido adoptados acuerdos por los plenos de otros ayuntamientos integrantes de la zona básica de salud.

QUINTO: Consta en diferentes actas del Consejo de Salud de Zona Básica de Salud de Cascante, las quejas tanto de los representantes municipales como de los trabajadores del centro y otros colectivos representados en dicho órgano, sobre el estado de deterioro del centro y el sentimiento de decepción ante la falta de respuesta del Consejero de Salud a las demandas de construcción del nuevo centro.

El Ayuntamiento de Cascante ha dado puntual respuesta a todas las peticiones formuladas por el Servicio Navarro de Salud para la construcción del nuevo Centro de Salud, ha tramitado los expedientes administrativos correspondientes, ha cedido gratuitamente bienes de su patrimonio y asumido costes derivados de la prestación de servicios que son competencia del Gobierno de Navarra, sin que por parte del Gobierno de Navarra se haya dado paso alguno para que el nuevo Centro de Salud se haga realidad.

Hasta la fecha todos las actuaciones y esfuerzos realizados por el Ayuntamiento de Cascante para la construcción del nuevo centro de salud han resultado infructuosos debido a la inactividad del Gobierno de Navarra.

Por su parte, el Departamento de Salud informó:

“[..]

En 2021 se valoró la ejecución de esta inversión con cargo a los fondos europeos REACT y se licitó e inició la redacción del proyecto. La elaboración de dicho proyecto se alargó más de lo previsto y estos fondos tenían como plazo de finalización septiembre de 2023. Por tanto, una vez no llegado al plazo ya no cabía licitar obra y ejecutarla porque tenía que estar totalmente finalizada para optar a dichos fondos, por lo que se sustituyó por otros proyectos que sí encajaban por elegibilidad, importe y plazos.

Una de las primeras visitas que se realizó por parte del Departamento una vez iniciala la Legislatura fue precisamente al centro de salud de Cascante, ya que el alcalde de dicho municipio se había dirigido a la Consejería para preguntar por el estado de esta cuestión. Dicha visita se realizó el 9 de octubre de 2023, y en ella estuvieron presentes el Consejero, el Gerente del Servicio Navarro de Salud, la Gerente del área de Salud de Tudela, la Subdirectora de Atención Primaria del Área de Salud de Tudela, la Jefa de Servicio de gestión económica e infraestructuras del Área de Salud de Tudela, el Director de la Zona Básica de Cascante y el propio alcalde de Cascante.

Tal y como se trasladó al alcalde en dicha visita, las prioridades de construcción de nuevos centros son las establecidas en el Acuerdo Programático suscrito para la legislatura 2024-2027, que contempla un centro en Villava, en Puente la Reina, Ripagaina, Estella, etc. Una vez cumplidos los puntos recogidos en este acuerdo, por supuesto, se considerará el de Cascante”.



Como ha quedado reflejado, la actuación tenía por objeto las posibles carencias del actual centro salud de Cascante, que, según se consideraba, se habría quedado obsoleto. Ello llevó a reclamar la construcción de un nuevo centro en la localidad. Se destacaban diferentes deficiencias que afectarían al centro (consultas demasiado pequeñas, carencia de infraestructuras adecuadas para determinadas actuaciones sanitarias, etcétera) y el hecho de que en el mismo se atiende a un volumen de población relevante, procedente de diversas localidades del entorno.

Era notorio que las deficiencias estructurales como las aludidas, o análogas, podían llegar a afectar al derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibir una atención sanitaria con un nivel de calidad adecuado; y, por ende, a la integridad y pleno disfrute de diferentes derechos que reconoce la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, a las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra. En este sentido, si bien no era el único factor, la disponibilidad de instalaciones adecuadas se presentaba como uno de los elementos que incidían en la adecuada prestación del servicio público sanitario.

Según apreciaba esta institución, no se cuestionaba la necesidad de acometer la construcción de un nuevo centro en Cascante, siendo sintomático de ello la relación de antecedentes a la que se aludía, tanto por el Ayuntamiento, como por el Departamento, con posicionamientos de naturaleza política (moción por unanimidad del Parlamento de Navarra, se señalaba) y con tramitación de determinados expedientes administrativos a modo de actuaciones previas o preparatorias para acometer la construcción.

A la vista del tiempo transcurrido desde que se venía planteando la necesidad (unos cuatro años), el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento Salud que adopte las medidas pertinentes para posibilitar la construcción con razonable celeridad de un nuevo centro de salud en Cascante, dadas las carencias que afectarían al actual y la atención en el mismo a pacientes de diversas localidades de la zona.”

El Departamento de Salud remitió un informe en el que indicaba que tomaba nota de la recomendación y que *“será tomada en cuenta en la medida que las posibilidades de financiación y la atención a las prioridades del Acuerdo Programático suscrito para la legislatura 2024-2027, que también están sustentadas en necesidades del tipo que manifiesta en su escrito con diferente intensidad y alcance, lo permitan.”*



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.

6.2.9. Fallecimiento de persona mayor en apartamento tutelado.

Materia: Bienestar Social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

A través de la publicación de varias noticias el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del fallecimiento de una persona de ochenta y cinco años que residía en un piso tutelado de titularidad del Ayuntamiento Pamplona/Iruña (apartamentos Txoko Berri).

De acuerdo a lo publicado, el cadáver habría sido encontrado varias semanas después de haberse producido el fallecimiento, según los primeros indicios, habiéndose alertado del caso por el fuerte olor y los “bichos” que salían de la vivienda.

Según se hizo también público, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña habría reconocido que el servicio prestado era “claramente insuficiente en cuanto al apoyo y la supervisión para la correcta atención a estas personas”, así como anunciado que iban a introducirse modificaciones. Se aludía, en concreto, a que la entidad local modificaría la ordenanza que regula los servicios sociales dirigidos a personas mayores y elaboraría un protocolo de atención para quienes viven en los apartamentos municipales.

Independientemente de lo que pudiera concluirse en el proceso judicial relativo al fallecimiento de la persona referida, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitando que informase sobre la normativa o protocolos municipales actualmente vigentes y que regulen la atención a las personas residentes en los pisos tutelados del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y sobre la nueva normativa o protocolos previstos y sobre si estaba previsto algún mecanismo de participación o consulta en relación con lo proyectado.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remite un escrito en el que se indica literalmente lo siguiente:

“1. Informe sobre la normativa o protocolos municipales actualmente vigentes y que regule la atención a las personas residentes en los pisos tutelados del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.



- La normativa vigente que se publicó el 2 de julio de 1999 es la Ordenanza reguladora de los servicios sociales dirigidos a las personas mayores, en las que se incluye la normativa reguladora de los apartamentos municipales. El Ayuntamiento de Pamplona lleva tiempo trabajando en su actualización y actualmente está en proceso de revisión.
- Hay que puntualizar que, aunque en esta ordenanza se denominan apartamentos tutelados, hace mucho tiempo que se cambió esta denominación puesto que no correspondía a los servicios que se prestan a las personas residentes en ellos. El Ayuntamiento de Pamplona no tiene tutela de ningún tipo, ni ofrece servicios presenciales permanentes para atención de estas personas. En un primer momento, hubo la figura de “conserjes”, oficiales de funcionamiento que vivían en el mismo edificio, realizando funciones de conserje, pero no se tutelaba a ninguna persona, ya que los apartamentos son para personas sin problemas de autovalimiento, autónomas física, psicológica y sensorialmente para realizar su vida, tal y como recogen las Ordenanzas, tanto la que está vigente como la que está en fase de elaboración.
- En el Anexo I adjuntamos las líneas generales sobre la Ordenanza reguladora de los servicios sociales dirigidos a las personas mayores.
- En el ANEXO II adjuntamos la ordenanza vigente publicada el 2 de julio de 1999, reguladora de los apartamentos municipales para personas mayores.

2. Informe sobre la nueva normativa o protocolos municipales previstos.

- Las transformaciones vividas en los últimos años exigen actualizar y redefinir algunas de nuestras políticas y modos de intervención, en concreto aquellas que se dirigen a las personas mayores, por lo que el Ayuntamiento de Pamplona se encuentra en proceso de actualización de la Ordenanza reguladora de los apartamentos municipales dirigidos a personas mayores.
- En esta revisión de adaptar los recursos municipales a las necesidades actuales, el Ayuntamiento de Pamplona elabora un protocolo de intervención y seguimiento con el objetivo de mejorar la atención integral que ya se venía realizando a las personas residentes en los apartamentos para personas mayores.
- En el Anexo III adjuntamos el borrador de la nueva Ordenanza reguladora de los apartamentos municipales dirigidos a personas mayores.
- En el Anexo IV adjuntamos el borrador de Protocolo de intervención y seguimiento sobre las personas mayores.

3. Mecanismo de participación o consulta en relación con lo proyectado.

- Ordenanza

A nivel de participación municipal técnica se ha trabajado con la colaboración y las aportaciones de distintos/as profesionales del Área de Acción Social, concretamente



con las/os trabajadoras/es sociales de los Programas de Autonomía, Acogida e Incorporación Social, principales programas de atención primaria derivantes de solicitudes de apartamentos para personas mayores.

En cuanto al mecanismo de participación o consulta de la Ordenanza pendiente de actualizar, se llevará a cabo lo dispuesto, conforme a la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo.

Los trámites a realizar son los siguientes:

- 1. Consulta previa.*
 - 2. Con texto: audiencia pública donde se publica el texto. Se solicitará la participación de las entidades que están activas en el sector, a través de diversos mecanismos (emails, participación en el consejo del Mayor...), con el fin de recibir sus aportaciones.*
 - 3. Aprobación del texto por la Junta de gobierno local.*
 - 4. Aprobación inicial del pleno (previo paso por comisión informativa).*
 - 5. Periodo de información pública abierto en el BON.*
 - 6. Aprobación final.*
- *Protocolo de intervención y seguimiento de intervención con personas residentes en apartamentos municipales para personas mayores.*
 - *Se ha compartido con el Consejo del Mayor, con un plazo para recibir aportaciones que finalizó el 3 de mayo de 2024.*
 - *Será presentado en la Comisión de Asuntos ciudadanos por el Concejel del Área de Acción Social para su aprobación.*
 - *En el Anexo V adjuntamos la normativa de funcionamiento de los apartamentos municipales (marzo de 1998).*
 - *En el Anexo VI adjuntamos la normativa de convivencia.*
 - *En el Anexo VII adjuntamos el procedimiento para la elaboración de una ordenanza municipal.”*

A la vista de las medidas que se anunciaban en el informe recibido, considerando que, a priori, podían ser adecuadas para procurar una mejor atención a las personas mayores residentes en pisos o apartamentos municipales, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención.

6.2.10. Facilidades de acceso a vapeadores por parte de menores.

Materia: Sanidad.



Administración destinataria: Departamento de Salud.

La asociación NoFumadores denunció, a través de los medios de comunicación, la facilidad que tendrían las personas menores de edad para acceder a vapeadores, productos que fomentarían la adicción al tabaco.

Se venía a señalar que estos vaporizadores se venderían en bazares y tiendas de chucherías de Pamplona y Navarra, con libre acceso para menores, y en formatos y con sabores atractivos para ellos. Se exponía que existen algunos países que ya han prohibido la venta de estos productos y que otros están estudiando introducir restricciones adicionales; sin embargo, en Navarra y, en general, en España, aquellos serían de muy fácil acceso para menores adolescentes.

Se señalaba que, a pesar de que no cabe la venta de los citados productos a menores de 18 años, la realidad es que, dado que, a diferencia del tabaco, los puntos de venta son múltiples (incluyendo las tiendas de golosinas y los bazares de todo tipo), se produce el acceso a aquellos sin particulares trabas. Y se indicaba que se estaba ante una problemática de salud pública incipiente, que afectaba especialmente a los adolescentes.

Se recordaba que la Organización Mundial de la Salud había urgido a adoptar medidas de control ante esta realidad, para proteger a niños y no fumadores del auge del uso de cigarrillos electrónicos.

A la vista de la cuestión suscitada, esta institución solicitó al Departamento de Salud que informara sobre la cuestión suscitada. En particular, solicitó información sobre el régimen vigente de venta de los productos aludidos (lugares, limitaciones, etcétera), de las restricciones existentes en referencia a los menores de edad y de las medidas de control en materia de salud pública que se lleven a cabo, en sus líneas generales. Asimismo, solicitó conocer si estaba previsto adoptar medidas adicionales o complementarias a las actualmente existentes, sea en el ámbito estatal, de conocerse, o en el propio de Navarra, describiendo las mismas también en sus líneas generales.

En respuesta a petición, se recibió el siguiente informe del Departamento de Salud:

“Según el “Informe sobre los Cigarrillos Electrónicos: Situación actual, evidencia disponible y regulación” publicado en el año 2022 por el Ministerio de Sanidad, en los últimos años ha crecido rápidamente la comercialización de cigarrillos electrónicos o también llamados Dispositivos susceptibles de liberación de nicotina (DSLN) (definición incluida en el RD 579/2017) tanto en España como a nivel internacional. Diferentes estrategias de marketing



están siendo empleadas para su comercialización tales como la declaración de ser inocuos o “más saludables” que el tabaco convencional, de facilitar el abandono o la reducción del consumo del mismo, así como la utilización del término erróneo “vapeador” para intentar asociar el producto con la inocuidad del vapor de agua.

Estos productos poseen determinadas características (novedad en el mercado, promoción como alternativa al tabaco, precio, gran variedad de ingredientes que les confieren aromas y sabores) que pueden hacerlo atractivo para personas jóvenes y adultas. Si bien su consumo supone una amenaza para la salud de las personas adultas, esto tiene importantes implicaciones en el caso de los jóvenes que van desde el potencial efecto de la nicotina en el cerebro del adolescente, al riesgo de adicción a la nicotina y de que estos productos sean la puerta de entrada al consumo de tabaco.

Tal y como establece la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su “Informe sobre la epidemia mundial de tabaquismo, 2023” se siguen realizando progresos en el control del tabaco, pero deben acelerarse la adopción de medidas encaminadas a lograr entornos sin tabaco que, además de proteger a las personas que no fuman de los muchos peligros del humo de tabaco ajeno, «desnormalizan» el acto de fumar y aumentan la motivación de los fumadores para intentar dejar de fumar. En lo que respecta a los cigarrillos electrónicos, en el informe “Cigarrillos electrónicos, llamada a la acción” señala que se deben tomar medidas urgentes y decisivas para prevenir el consumo de cigarrillos electrónicos, que son perjudiciales para la salud, para proteger a los niños, así como a los no fumadores y minimizar los daños a la salud de la población.

Para abordar estos y otros problemas relacionados con el tabaquismo el Ministerio de Sanidad desde la Dirección General de Salud Pública y Equidad en Salud ha aprobado recientemente el Plan Integral de Prevención y Control del Tabaquismo 2024-2027.

Régimen vigente de venta y restricciones en menores de edad. Medidas de control que se llevan a cabo.

La legislación aplicable a estos productos sería:

- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.*
- Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.*
- Real Decreto 579/2017, de 9 de junio sobre fabricación, presentación y comercialización.*



Al tratarse de dispositivos que imitan e inducen a fumar, estarían incluidos en el artículo 3 punto 2 de la Ley 28/2005 de 26 de diciembre y por tanto estaría prohibida su venta a menores de dieciocho años.

Desde este Departamento de Salud, y dentro de las medidas de control, no se realizan inspecciones de oficio en los establecimientos a los que se hace referencia (bazares, quioscos, etc.) Si se han producido inspecciones tras denuncias realizadas al respecto y en las mismas se ha constatado la existencia de cartelería avisando de la que está prohibida la venta a menores.

No obstante, y tal como se recoge en el ya mencionado Informe sobre los Cigarrillos Electrónicos: Situación actual, evidencia disponible y regulación del año 2022, hay que avanzar en la regulación de estos cigarrillos electrónicos de manera que:

- Se equipare la regulación de prohibición del consumo y de la publicidad, promoción y patrocinio de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina a la de productos del tabaco.*
- Regular la comercialización y puntos de venta de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina y envases de recarga.*
- Promover la integración y coordinación de los programas educativos de prevención del tabaquismo en educación primaria y secundaria, completándolo con campañas informativas dirigidas a padres y madres, especialmente sobre los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina*
- Equiparar de la fiscalidad de los productos del tabaco y sus productos relacionados como los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina.*

Medidas adicionales actualmente desarrolladas.

Desde la Sección de Promoción de Salud y Salud en todas las Políticas, perteneciente al Servicio de Promoción de Salud Comunitaria, se llevan a cabo distintas líneas de actuación enmarcadas en el Plan de Salud Pública de Navarra 2022-2025 y el III Plan de prevención: Drogas y Adicciones de Navarra 2018-2023, algunas de ellas en colaboración con otros departamentos del Gobierno de Navarra.

Estas acciones abordan el tabaquismo siendo medidas de prevención del inicio en el consumo de tabaco y otros productos relacionados; ayudas a las personas fumadoras para dejar de fumar y también medidas de promoción centradas en la ampliación de los espacios sin humo. En líneas generales estas medidas se trabajan principalmente a través de estrategias de comunicación mediante campañas de sensibilización e información; capacitación a las personas fumadoras y apoyo a profesionales para brindar ayudas al cese; coordinación con diferentes instituciones y apoyo para impulsar espacios libres de humo. Algunos ejemplos de estas acciones serían: impulsar la unidad didáctica “Hacia una generación sin tabaco” que resulta una propuesta para abordar la prevención del inicio en el consumo de tabaco y



productos relacionados en el aula; la difusión de información a personas en la etapa de juventud a través de la web Salud Joven Navarra. A su vez, en colaboración con los profesionales de los Centros de Salud se ofrecen ayudas para dejar de fumar recogidas en el Programa de Ayuda a Dejar de Fumar (PAF). Estas ayudas se complementan con actividades como la oferta de talleres telepresenciales de la Escuela de Pacientes en los que las personas se reúnen en grupos de forma online, acompañadas por el profesorado de la escuela con el objetivo de dejar de fumar y mantener la conducta en el tiempo.

En los años 2022 y 2023 se actualizó la señalización de espacios sin humo, incluyendo la imagen de tabaco calentado y cigarrillos electrónicos en los centros sanitarios de Navarra.

Medidas adicionales previstas, complementarias a las actualmente existentes.

A nivel estatal, el pasado mes de abril de 2024 se aprobó desde la Dirección General de Salud Pública y Equidad en Salud del Ministerio de Sanidad, el Plan Integral de Prevención y Control del Tabaquismo 2024-2027.

Este plan, llevado al Consejo de Ministros el 30 de abril de 2024 y por tanto aprobado a tal fecha tiene como objetivo reducir la prevalencia del consumo de tabaco y sus productos relacionados (cigarrillos electrónicos, con y sin nicotina, productos a base de hierbas para fumar, bolsitas de nicotina o cualquier otro producto que contenga nicotina, ya sea natural o sintética, o que no la contenga, pero imite el acto de fumar) y de la exposición ambiental a sus emisiones. Con ello el Ministerio de Sanidad se impone el objetivo de lograr una política de prevención y control integral del tabaquismo acorde con los estándares y recomendaciones actuales tanto en el marco de la Unión Europea como a nivel global por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En concreto el plan recoge 5 metas y 23 objetivos específicos que a través de diferentes estrategias y líneas de actuación van encaminadas a prevenir el inicio en el consumo, promover el cese de tabaco y los espacios sin humo, así como fomentar la investigación en torno al control del tabaquismo y potenciar la coordinación y alianzas. Estas líneas de actuación se definen en cuatro ejes básicos de actuación: sanitario, normativo, protección del medio ambiente y coordinación.

En lo que concierne a los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina (DSLN) o cigarrillos electrónicos se recogen medidas encaminadas a prevenir el inicio en el consumo (meta 1) y a disminuir la exposición ambiental a las emisiones de tabaco y productos relacionados en espacios públicos y privados (meta 3). En líneas generales, en el plan se recogen líneas de actuación a nivel normativo, estrategias de control, de comunicación, de capacitación, de coordinación/participación, asistencial, de investigación...

Algunas de las medidas recogidas en el plan y que están directamente relacionadas con la demanda son:



- *A nivel normativo tales como la modificación del RD 579/2017 para introducir empaquetado genérico y la prohibición de aditivos que confieren aromas en tabaco y en productos relacionados. (Esta medida está en proceso de implementación actualmente <https://www.sanidad.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=6388> o también la ampliación legislativa de los espacios sin humo de tabaco y sin aerosoles de cigarrillos electrónicos y productos relacionados en determinados espacios de uso público o colectivo.*
- *Medidas de control sobre la venta de este tipo de productos a personas menores de edad.*
- *Acciones de comunicación a diferentes grupos de edad a través de campañas de sensibilización, informativas... con el objetivo desnormalizar el consumo de tabaco y sus productos relacionados.*
- *Acciones de capacitación a personas en contacto con personas en edades tempranas y etapa de adolescencia y juventud.*
- *Revisión de la evidencia científica sobre: la motivación y causas de inicio de consumo en la adolescencia, en las nuevas formas de consumo (cigarrillos electrónicos) con perspectiva de género y equidad.*
- *Coordinación y participación: Promover iniciativas de ocio “libres de humo” a través de la FEMP, CCAA, asociaciones y ONGs.*

A nivel de nuestra Comunidad Autónoma se irán adoptando las medidas pertinentes en función de lo que vaya marcando el propio transcurso del Plan Integral de Prevención y Control del Tabaquismo 2024-2027”.

A criterio de esta institución la actuación de oficio se refería a una problemática de salud pública de cuyo auge se había alertado y sobre la que la Organización Mundial de Salud había reclamado la adopción de medidas, cual es el acceso por parte de menores, fundamentalmente adolescentes, al consumo de cigarrillos electrónicos o vapeadores.

El acceso a estos productos, dados los diferentes puntos de venta donde pueden encontrarse (se aludía a bazares, tiendas de chucherías, etcétera), estaría exento de dificultades para los adolescentes, según se venía a denunciar, a pesar de que la venta a menores de dieciocho años está prohibida.

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, prevé, en su artículo 64, actuaciones de prevención en el ámbito sanitario, entre ellas la relativa a “*la prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas y adicciones*”. La misma ley foral alude, en su régimen sancionador, a “*la venta, suministro o dispensación de*



productos o bienes prohibidos a menores” (artículo 58.4, referente a la imposición de sanciones accesorias).

Asimismo, la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, establece, en su artículo 13, que las Administraciones sanitarias de la Comunidad Foral desarrollarán diversas actuaciones relacionadas con *“la promoción de los hábitos de vida saludables entre la población, y atención a los grupos sociales de mayor riesgo y, en especial, a niños, jóvenes (...).”*

La Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, se refiere también a *“problemas como el consumo de tabaco”* (artículo 71), así como a la obligación de la Administración sanitaria de *“velar de forma especial por los derechos relativos a la salud de los menores”* (artículo 20).

En este marco, apreciando que, efectivamente, se está ante una problemática relativamente novedosa, y posiblemente en auge, que afectaría especialmente a adolescentes, aunque la institución valoró positivamente la información que trasladó el Departamento de Salud, consideró que sería pertinente intensificar las medidas de prevención, limitación y control.

En particular, sin perjuicio de las demás medidas que se desarrollen y se prevean en los planes a que se alude, podía ser conveniente que las inspecciones a los establecimientos donde se venden estos productos se realicen no solo mediante denuncia, sino también de oficio, con vistas a procurar evitar la venta a personas menores de edad, prohibidas con arreglo a la normativa vigente.

En consecuencia, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Salud que, en relación con el acceso por parte de menores al consumo de cigarrillos electrónicos o vapeadores, valore intensificar las medidas de prevención, limitación y control, en colaboración con otras Administraciones y órganos administrativos, si fuera preciso. En particular, se sugiere que se valore promover inspecciones, incluso de oficio, a los establecimientos que dispensan estos productos, con vistas a procurar evitar la venta a personas menores de edad, prohibida con arreglo a la normativa vigente.”

En contestación a dicha sugerencia, el Departamento de Salud remitió un escrito indicando que en la actualidad se realizan inspecciones de oficio, en relación con el



cumplimiento de la Ley del Tabaco en todas aquellas actividades que entran en el ámbito de competencias de las Secciones de Seguridad Alimentaria y Sanidad Ambiental del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

En cuanto a los establecimientos a los que se hace referencia en la actuación de oficio, como kioskos y bazares, manifestaba el Departamento de Salud que para su instalación necesitan licencia administrativa del Ayuntamiento donde se ubican, debiendo cumplir las condiciones impuestas en su licencia y en las Ordenanzas municipales correspondientes. Cumplimiento que se supervisa por los técnicos municipales.

En el momento actual, y al no haber legislación más específica sobre estos productos, a criterio del Departamento de Salud sólo podría verificarse que los establecimientos poseen carteles informando de la prohibición de la venta a menores de 18 años. Actividad que se realiza ante la existencia de denuncias, alertas, etc. Siendo complicado, a juicio del Departamento, el poder determinar si se cumple esta norma, ya que a diferencia con el fumar donde en una inspección puede constatarse si hay personas fumando, colillas en ceniceros, etc., en este caso y a excepción del momento de la inspección, no puede verificarse el cumplimiento de la misma.”

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.11. Incendio en asentamiento de personas sin hogar.

Materia: Bienestar Social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

A través de la publicación de varias noticias el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de un incendio acaecido en un asentamiento de personas sin hogar en la zona del convento de Aranzadi.

De acuerdo a lo publicado, el incendio se habría generado en una de las tiendas de campaña instaladas y varias patrullas de la Policía Municipal habrían acudido a atender la situación. Se venía a denunciar la situación de extrema vulnerabilidad y desprotección que padecen las personas afectadas, abocadas a residir en la calle, y en condiciones penosas y de inseguridad ante la falta de una alternativa habitacional. En este sentido, se citaba que “16 chicos sobreviven entre basura y ratas” en el citado edificio, abandonado, a los que había que añadir “otros 34 que se reparten en otros



puntos de Aranzadi”, así como que tienen miedo a que se reproduzcan episodios como el acontecido.

Acerca de la problemática que padecen las personas sin hogar, esta institución era conocedora de que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a través del Departamento competente en materia de servicios sociales, diversos ayuntamientos - entre ellos, el de Pamplona/Iruña- y entidades sociales estaban trabajando en la identificación de necesidades y en la propuesta de acciones para mejorar la situación.

No obstante, esa línea de trabajo de diagnóstico, planificación y programación de actuaciones, desarrollada en un plano más general y, según cabe concluir, con vistas al medio o largo plazo, que merece una valoración positiva por parte de esta institución, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto y del colectivo antes referido, solicitando al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que informara al respecto.

En tal sentido, interesaba que se informara acerca de las medidas adoptadas o previstas para atender de forma inmediata a la necesidad específica y perentoria de las personas que residirían en el convento de Aranzadi o su entorno (otras zonas de Aranzadi), vista la situación de extrema vulnerabilidad que se venía a denunciar.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió dos informes. En el informe del Área de Seguridad Ciudadana y Convivencia se refiere a las circunstancias de los dos incendios acaecidos.

El Área de Acción Social, por su parte, remite el siguiente informe:

“Desde hace años el Equipo de Atención en Calle que forma parte del Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, actualmente gestionado por la empresa Grupo 5, viene atendiendo a las diferentes personas que viven en la zona de Aranzadi.

Tras el incendio que se produjo en la zona del convento de Aranzadi se plantearon dos intervenciones, una con las personas que estaban en esa zona y otra con la zona de invernaderos de “Casa Soto”. El objetivo de estas intervenciones es poder hacer un pequeño diagnóstico de la situación en la que están estas personas y estudiar la posibilidad de ofrecerles alternativas a medio y largo plazo.

La primera intervención se realizó en el entorno del convento, se acudió en dos ocasiones la semana del 29 de abril al 3 de mayo, con el objetivo de poder identificar cuantas personas dormían en este espacio. Se detectaron entre 10 y 14 personas y desde el equipo de calle, se les trasladó de manera educativa, los riesgos que estaban sufriendo en ese entorno y la necesidad de que se limpiara el espacio para evitar nuevos incendios. Se les fue advirtiendo



de la posibilidad de que tuvieran que trasladarse a otra ubicación para que se pudiera efectuar la requerida limpieza.

El 7 de mayo se procede a desalojar a las personas que están situadas en el perímetro del convento con el objetivo de tapiar el edificio, por no ser un espacio seguro para pernoctar y poder limpiar el entorno a través del área de conservación urbana, para poder minimizar las posibilidades de nuevos incendios, enfermedades, insalubridad o la presencia de ratas u otros roedores.

En el interior del convento solo pernoctaba una persona de perfil tradicional de calle, que fue trasladada al albergue de Trinitarios. Se le alojó durante unos días y al valorar un problema de salud se le alarga la estancia, pero el 18 de mayo causa baja del centro por abandono voluntario.

En la zona del claustro duermen 4 personas de perfil joven migrante en tienda de campaña, se les traslada al albergue de trinitarios para darles una cobertura extraordinaria de 3 noches, de tal forma que puedan ir buscando alternativas. 2 de ellos habían sido atendidos en Damas Apostólicas y en un piso de cruz roja, pero optaron por abandonar ambos recursos. Otras dos personas eran de reciente llegada a la ciudad.

Una persona duerme en el porche frontal del convento, se le ofrece alojamiento extraordinario en Trinitarios, pero declina el ofrecimiento. Se traslada a la zona del invernadero de Aranzadi situado en el perímetro de "Casa Soto".

Hay otras 4 personas que estaban pernoctando en el albergue de Damas Apostólicas, pero pasaban el día en la zona del convento donde tienen pertenencias. Al tener en ese momento el alojamiento nocturno garantizado, se les facilita acceso a la consigna del albergue de Trinitarios, para que no pierdan o tengan problemas con sus pertenencias.

La segunda intervención tiene que ver con la zona de invernaderos y en la actualidad se está en fase de actuación. La semana del 6 de mayo, las personas que duermen en la zona con personas voluntarias de Apoyo Mutuo proceden a recoger basura en la zona y la acumulan en sacos de basura en la zona de la entrada. Desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona con un equipo de Empleo Social Protegido procede a recogerlo el 10 de mayo.

La semana del 20 de mayo se procedió de nuevo con Apoyo Mutuo a realizar otra limpieza, desde el área de conservación urbana el día 24 se pasa a recoger y gestionar todas las bolsas apiladas a la entrada.

El 28 de mayo se visita la zona desde la dirección del área de acción social y la dirección de conservación urbana, con el equipo de calle y el responsable de zonas verdes, con el objetivo de comprobar la situación en que se encuentra la zona en cuanto a salubridad y los riesgos que puede entrañar vivir en la zona. Se valora que hay que limpiar y desbrozar la zona, también realizar un tratamiento de desratización. Es importante acometer la limpieza y



desbroce porque con la llegada de las altas temperaturas se irá secando la maleza y aumentarían los riesgos de que pueda prender.

Desde el equipo de calle se realizará trabajo educativo y acompañamiento para poder trabajar el traslado de las personas a otro espacio, no es un buen lugar para estar acampado durante verano, por las altas temperaturas que se suelen alcanzar dentro de los invernaderos.

El 7 de junio comenzará el proceso de limpieza y desbroce del perímetro. Se empezará por la parte más exterior para ir dando margen a las personas que ocupan el espacio, y tratar de no molestarles mientras van buscando posibles alternativas. Para poder acometer una limpieza adecuada lo ideal sería que el espacio quedara lo más liberado posible.

Si bien hay más personas que viven en situación de calle actualmente en Pamplona, desde el área de Acción Social del Ayuntamiento, se está tratando de aumentar los recursos para poder dar una respuesta lo más integral posible. Sin embargo, el acceso a los mismos, parte de criterios técnicos que deben ser los mismos para todas las personas en esta situación. Se pueden poner recursos excepcionales de carácter temporal, de corta duración para facilitar adaptaciones o búsqueda de alternativas a estas personas, pero a los recursos de medio y largo plazo sería a través de los procedimientos habituales.

Se alargó la apertura del Albergue de Damas Apostólicas hasta el 19 de mayo por motivos de frío, y una vez resuelta la imposibilidad de mantenerlo por más tiempo de manera excepcional (ya que el edificio no cumple el Decreto Foral 92/2020), se han habilitado 33 plazas en hoteles y pensiones para personas sin hogar con duración hasta el 5 de julio. Se está trabajando en la posibilidad de mantener el recurso a lo largo del verano y a su vez se está preparando la campaña de Frío de 2024 – 2025, para atender a esta población. Se adjunta como anexo el documento base del área para la intervención de 2024 con las personas sin hogar de la ciudad”

A la vista de las medidas que estaba adoptando el Ayuntamiento para procurar resolver o mejorar la problemática a la que se refería la actuación, el Defensor del Pueblo de Navarra, considerando el asunto en vías de solución, dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.12. Mala alimentación en centro de discapacidad.

Materia: Bienestar Social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía social y Empleo.

A través de la publicación de una noticia el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que las familias de usuarios del centro de discapacidad Las Hayas habían manifestado su disconformidad por la alimentación que se ofrece a aquellos.



Según se señalaba, los usuarios denunciaban “escasez de comida” y “mala calidad”, y pedían que se adoptasen medidas. Se aludía también a otras deficiencias, como la falta de servicios de podología o peluquería, o el fallo reiterado de los vehículos adaptados que transportan a los usuarios a actividades exteriores.

Se exponía que las deficiencias habían sido trasladadas tanto al Departamento de Derechos Sociales, como a la empresa gestora del centro. Y se indicaba que el empeoramiento del servicio se había producido a raíz del cambio en la gestión, habido el pasado mes de febrero.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, solicitándole que informara al respecto. Interesaba, en particular, que se informara sobre el contenido de las denuncias recibidas por parte de los usuarios y sus familias, así como, en su caso, de las medidas que adoptadas o previstas en relación con el funcionamiento del servicio al que se aludía.

En respuesta a la solicitud de información, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informó lo siguiente:

1) *“La primera información que llega al Departamento en relación a la calidad de las comidas proviene del CAIDIS Oncineda tras la comisión de seguimiento del contrato, que se realizó el pasado 25 de abril. Posteriormente, el 7 de mayo, Plena Inclusión en nombre de las asociaciones de familiares de todos los centros, solicitó una reunión con la ANADP para trasladarnos diferentes problemas relativos a la gestión de Grupo 5. Una vez conocido el detalle de las quejas y para poder tener una visión global de la situación tomamos las siguientes medidas:*

- *Solicitar información directa a Grupo 5 sobre las quejas expuestas.*
- *Solicitar al servicio de inspección del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo un informe sobre la provisión de las comidas en los diferentes centros.*
- *Convocar de forma urgente la comisión de seguimiento de cada uno de los centros (algunas de las cuales estaba prevista para después del verano), con el fin de poder analizar de forma más detallada y con la presencia de la entidad gestora, cada uno de los puntos de queja de las familias.*

La responsable de Grupo 5 nos trasladó, en relación a las comidas, que habían cambiado de empresa suministradora de los alimentos en relación a la adjudicataria anterior, siendo Sodexo la empresa que les abastecía la materia prima en todo el Estado. Desde febrero



es Sodexo, quien les provee de los alimentos y desde el 22 de abril, es quien elabora los menús.

En la elaboración y control de los menús participa una nutricionista de Sodexo y otra de Grupo 5. Nos informan también de que eran conscientes de que el cambio podía generar ciertos desajustes hasta adaptar de forma adecuada los menús a la idiosincrasia del territorio, pero que no ha habido cambios relativos al gasto en alimentación ni reducción en la cantidad de las raciones suministradas. También nos trasladan que la empresa Sodexo sigue manteniendo bastantes de los suministradores de materia prima anteriores, respondiendo a la exigencia de consumo de productos de proximidad. Así mismo, en sucesivas reuniones nos informan que se están realizando los ajustes precisos, una vez recogidas las quejas de familiares y personas usuarias. Tras solicitarles informe sobre la gestión de los menús, nos envían la misma en un correo electrónico que se adjunta (documento 1).

El Servicio de Inspección realizó las visitas a los centros en las siguientes fechas: 23 de mayo visitó el CAIDIS Atalaya y Las Hayas, el 24 de mayo el CAIDIS Oncineda e Infanta Elena y el 27 de mayo el CAIDIS Valle del Roncal. Se adjuntan las actas correspondientes a dichas visitas. Como se puede apreciar en las mismas, existen diferentes percepciones de unos centros a otros.

La información recabada de las comisiones de seguimiento también fue dispar según los centros. La Comisión de seguimiento del centro Las Hayas se celebró el 4 de junio, la del CAIDIS Atalaya (Tudela) el 11 de junio y la del CAIDIS Valle del Roncal el pasado 20 de junio. Ya se ha informado que la del CAIDIS Oncineda (Estella) se celebró el 27 de abril. La comisión de seguimiento es un órgano de control previsto en el contrato de los centros para personas con discapacidad, que tiene como objeto velar por el cumplimiento de las condiciones del mismo y asegurar que se cumplen los compromisos que la empresa adjudicataria ha planteado en su oferta. Así mismo, sirve para poner en común cuestiones de interés para la buena atención de las personas usuarias. En dicha comisión participan representantes de la empresa, de los/as trabajadoras, de las familias, de las personas usuarias (cuando es posible) y de la ANADP.

Los centros que manifestaron quejas en relación a las comidas suministradas fueron Las Hayas y Oncineda. Dichas quejas estaban relacionadas principalmente con la calidad de algunos alimentos (y que aparecen recogidas en las actas de inspección).

Desde la entidad gestora, en todos los centros, se ha invitado a las familias a que vayan a probar los menús, sin aviso previo para evitar dudas, y así se ha realizado, información que también figura en las actas de inspección.

También se puso de manifiesto la existencia en los CAIDIS, de comisiones específicas en las que participan las personas usuarias, para decidir sobre los menús. En algunos centros como Las Hayas, dicha comisión había dejado de funcionar. En las comisiones de



seguimiento realizadas, se invita a los centros y a las familias, a retomar dichas comisiones para mejorar la calidad de los menús servidos y la satisfacción de las personas usuarias respecto a los mismos.

- 2) Respecto a la queja de ausencia de servicio de podología y peluquería, se había informado ya a los familiares que se trataba de una situación coyuntural por dificultad de la entidad gestora Grupo 5 para renovar el contrato con la empresa que venía proveyendo el servicio. A pesar de esta dificultad, aseguran que se ha proporcionado servicio de podología y peluquería a toda persona que lo ha requerido (servicios externos). En las comisiones de seguimiento, los representantes de las familias no objetaron nada al respecto.*
- 3) Por último, y en relación al estado de las furgonetas en el CAIDIS Las Hayas, desde la ANADP informamos en la comisión de seguimiento, que el hecho de que un vehículo esté estropeado no es óbice para que no se deba dispensar el servicio de transporte a través de los medios que la entidad considere oportuno. En el pliego de condiciones del contrato figura lo siguiente en relación al transporte:*

“En el caso de los CAIDIS, pisos y la vivienda para personas con grandes necesidades de apoyo incluirá la gestión y garantía de un servicio de transporte que llevará a cabo:

- Los desplazamientos destinados a programas de ocio y tiempo libre.*
- El transporte de la persona usuaria y sus pertenencias en el caso de traslado a otro servicio o por baja voluntaria a su domicilio. Del mismo modo, el transporte de la persona usuaria y sus pertenencias para un ingreso desde su domicilio dentro de la comunidad foral en el caso de que no disponga de los medios suficientes”.*

Y tanto en los pliegos como en el contrato se establece que: “El adjudicatario de los diferentes servicios de CAIDIS, piso tutelado y vivienda con grandes necesidades de apoyo prestarán el servicio de transporte establecido en el presente pliego técnico ya sea con los medios proporcionados por la propia ANADP o mediante sus propios medios según lo especificado en los pliegos administrativos a tal efecto.”

Por lo tanto, se instó a la entidad a que pusiera los medios necesarios para asegurar el transporte destinado a los programas de ocio y tiempo libre y que éstos no se vieran reducidos por las averías de los vehículos del centro.

Como resumen indicar que:

Desde la ANADP se han objetado cambios en la dispensación de los menús, que afectan fundamentalmente a la calidad de algunos de los alimentos suministrados sin que se pueda concluir que ha habido una merma en la calidad nutricional de los mismos ni en las cantidades suministradas de una forma general. La entidad (Grupo 5) se ha comprometido a ir corrigiendo las deficiencias observadas, sobre todo en la adaptación de algunos menús nuevos a las características y usos territoriales y a recuperar algunos alimentos que se consumían previamente y que habían retirado del suministro actual. La ANADP y el Departamento de



Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, seguirán ejerciendo su deber de supervisión al respecto.

Se ha instado desde la ANADP (y así lo está haciendo grupo 5) a propiciar la participación de las familias probando los menús cuando lo considere oportuno.

También ha instado desde la ANADP a recuperar las “comisiones de menús”, inactivas en alguno de los centros, con el fin de participar y colaborar de forma continuada, por parte de personas usuarias y familias, en la mejora de la calidad de las comidas.”

A la vista de las medidas que se recogían en el informe remitido y de la disposición que trasladó el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo para supervisar su ejecución, esta institución, considerando el asunto en vías de solución, dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.13. Falta de desarrollo de la Ley del Cambio Climático.

Materia: Medio Ambiente.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

A través de la publicación de una noticia, en el marco de una jornada sobre el cambio climático, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se habría denunciado por parte de algunos expertos que la Ley Foral del Cambio Climático no se aplicaba “por falta de un marco normativo que la desarrolle”.

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética, prevé, a lo largo de su articulado, diferentes medidas que requerirían un desarrollo reglamentario. Por ello, consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, solicitando que informara sobre el grado de desarrollo de las previsiones de la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética.

En respuesta a la petición, se remitió un informe por parte del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en el que se exponía lo siguiente:

“1. La Ley LFCCyTE, cuenta con unos objetivos muy ambiciosos, dada la trascendencia del contexto de Cambio Climático, la consecución de estos objetivos se articula en la propia ley a través de un desarrollo normativo sin precedentes y que compromete, de manera transversal la acción de todos los departamentos del Gobierno (coordinados por Medio Ambiente, pero con exigencias directas para Presidencia, Vivienda, Hacienda, Salud, Cohesión Territorial, Industria...).



Igualmente ha afectado parcialmente al desarrollo de la Ley, que, tras la aprobación de la misma en marzo de 2022, el Estado cuestionó la constitucionalidad de alguno de sus artículos y las discrepancias no se resolvieron hasta enero de 2023. Posteriormente, las elecciones autonómicas y la interinidad del gobierno interrumpieron la acción política. Con la nueva estructura de gobierno se creó en noviembre de 2023 la nueva Oficina de Cambio Climático de Navarra, unidad orgánica con rango de Servicio dependiente de la Dirección General de Medio Ambiente, que responde a un compromiso especialmente significativo, recogido en la propia Ley. A día de hoy se cuenta ya con plazas adicionales de personal creadas, que se espera, sean cubiertas a lo largo de verano, con la que reforzar la plantilla actual, y con ello la capacidad de acción de la propia Oficina. Fijado el objetivo de contar con un total de 15 personas integradas en la oficina dentro del año 2024.

Unido a este contexto, se ha detectado a la hora de implementar y aplicar de forma efectiva los principios recogidos en ella, que, dada la amplitud de los conceptos legislados en la propia ley, existen aspectos que deben ser matizados, corregidos o complementados, de forma previa a la tramitación de algunos de los desarrollos reglamentarios que de ella emanan.

Es por ello, que se ha iniciado un procedimiento de modificación de la propia LFCCyTE, con un doble objetivo:

- *Subsanar los aspectos trasladados desde el Estado, revisión de los artículos 31, 33, 51, 60, 66, 67, 68, 79, 88, disposiciones adicionales séptima y decimotercera, disposición final segunda y el Anexo.*

- *Introducir modificaciones parciales en su articulado –según se van contrastando en la propia aplicación- que hagan más efectiva su implementación. Aclarando, que el Gobierno de Navarra no busca reducir su compromiso en la lucha contra el cambio climático, ni en materia de mitigación, ni en materia de adaptación, ni aminorar los exigentes objetivos finales recogidos en dicha norma.*

Insistiendo, que, si bien la implantación de algunas de las acciones se está dilatando más allá de los plazos que inicialmente marcaba la ley, no se debe a una falta de voluntad política ni compromiso en la acción de gobierno

2. Ahora bien, más allá de planes, programas, leyes o reglamentos, son las acciones concretas las que consiguen resultados frente al cambio climático, tanto en materia de mitigación, como de adaptación. Muchas de estas acciones se están ya desarrollando al amparo de planes como el Plan Energético de Navarra 2030, la Agenda Forestal de Navarra, el Plan de Residuos de Navarra 2017-2027 (revisión aprobada por Acuerdo de Gobierno del 31 de enero de 2024), la Agenda para el Desarrollo de la Economía Circular 2030, etc.

De hecho, en la noticia adjuntada por el Defensor del Pueblo, si bien el titular de la parte superior señalaba que “Expertos dicen que no se aplica la Ley del Cambio Climático en Navarra”, la propia noticia daba cuenta de una jornada de reflexión y reconocimiento organizada en el Colegio de Médicos en la que la comunidad sanitaria realizaba una reflexión



conjunta sobre los retos que para la salud supone el cambio climático. En ella se expusieron los trabajos y medidas que se están desarrollando al respecto desde el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra (ISPLN) en el marco del proyecto europeo LIFE-IP NAdapta-CC. Este proyecto que comenzó en 2017 y finaliza en 2025, cuenta con un presupuesto superior a 15 millones de euros, el 60% financiado por la Unión Europea y un 40% de financiación foral. Tiene como coordinador al Gobierno de Navarra, a través de la Dirección General de Medio Ambiente, que, junto con varias de sus sociedades públicas, trabaja en un total de 37 acciones orientadas a mejorar la adaptación de nuestra comunidad al cambio climático, uno de los dos pilares fundamentales de la LFCCyTE. El pasado 17 de junio se realizó una jornada abierta en la que se presentaron los resultados de 9 de estas 37 acciones ante autoridades ambientales de otras CC.AA., el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y representantes de las Direcciones Generales de Medio Ambiente y Regiones de la Comisión Europea, y todos ellos valoraron positivamente estos resultados.

Por lo tanto, constituye una clara muestra de la acción y compromiso del Gobierno de Navarra en la acción climática, al igual que los planes citados en el párrafo anterior.

3. Dicho lo anterior, se especifica que la lucha contra el cambio climático, y por lo tanto la LFCCyTE, se basan en dos grandes pilares, por una parte la mitigación, que busca la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, al ser la base del cambio climático, y el segundo pilar se corresponde con la acciones de adaptación, basado en el hecho que el cambio climático es una realidad, y se debe intervenir en el medio con el objetivo de adaptarse y reducir los riesgos actuales y futuros, tanto para la población, como para el medio natural en su conjunto.

La competencia específica de la Dirección General de Medio Ambiente se centra en el pilar de adaptación, en el documento trasladado desde el Defensor del Pueblo muchas de las acciones mencionadas no son específicas del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, sino que corresponden a Ambiente, sino que corresponden a otros Departamentos, tales como los artículos 31, 33, 34, 36, 40, 42, 43, 45, 47, 52, 58, 77.

En cuanto a la competencia específica de la Dirección General de Medio Ambiente en materia de adaptación, ésta está claramente integrada en la labor diaria de las distintas actividades de la Dirección. Destacando actuaciones concretas que implican una inversión importante, tanto en fondos como en medio humanos, y que responde a uno de los principios rectores de la LFCCTE (artículo 2.f):

- El Servicio de Forestal y Gestión Cinegética, son una pieza clave en materia de prevención de incendios forestales. En los últimos años se ha incrementado la labor de prevención con el objetivo de reducir el riesgo de generación de incendios forestales, ya no sólo con gestión de subvenciones específicas, sino con inversiones directas, tanto de trabajos de silvicultura, desbroces, mantenimiento de espacios cortafuego..., así como construcción de infraestructuras ganaderas que apoyan al mantenimiento de ganadería extensiva, tales como



cierres ganaderos o balsas, también necesarias en supuestos de incendio. Igualmente se acometen inversiones directas en restauración de zonas afectadas por plagas, enfermedades e incendios, superficies que se han visto incrementadas en los últimos años, pasando con una restauración media de 20 ha anuales a hasta 70 ha apoyado por medio de la gestión de fondos MRR.

Unido a todo ello se continúa con la necesaria gestión de los aprovechamientos forestales de las fincas del Patrimonio Forestal de Navarra que está permitiendo nutrir inicialmente el Fondo Climático de Navarra (artículo 13.d), la certificación de los montes (artículo 62.21), ...

- El Servicio de Biodiversidad y Gestión Piscícola, es otra área cuya actividad se ha visto afectada de forma importante por el impacto del Cambio Climático. Por una parte, acciones concretadas orientadas a favorecer la adaptación del medio a una situación de cambio climático, tales como proyectos de eliminación de especies alóctonas (erradicación de flora exótica en la ZEC del río Ebro, artículo 62.2.k de la LFCCTE), actuaciones orientadas al control del mosquito tigre en la ZEC de Bertiz, actuaciones de mejora de los hábitats fluviales (permeabilización de los cauces, plantaciones de sotos de ribera... artículo 62.2.c), mejora de conectividad, actuaciones para garantizar el caudal ecológico como en la intervención en la Estanca de Dos Reinos... Por otra parte, se está llevando a cabo la aprobación de nuevos planes de gestión de algunas de las ZEC (Zonas de Especial Conservación), ajustándose a las nuevas Directrices de Conservación de la Red Natura 2000, marcadas desde la Unión Europa, en la que se incluyen nuevas exigencias como la Conectividad y el Cambio Climático, que son tratadas de forma específica en dichos documentos, e igualmente recogido en el artículo 62.2.l de la LFCCTE. En los últimos meses se ha aprobado el Decreto Foral de la ZEC de la Valdorba, ha superado el periodo de exposición pública la ZEC ES2200019 "Monte Alduide" y la ZEC ES2200043 "Robledales de Ultzama y Basaburua", estando en fase de revisión la ZEC ES2200042 "Peñadil, Montecillo y Monterrey" y la ZEC ES2200021 "Urbasa y Andia".

- El Servicio de Economía Circular e Innovación. Se incluyen varias competencias específicas. Destacando la competencia en materia de residuos, que tiene una influencia directa en mitigación del cambio climático, por medio de la gestión y prevención de residuos, ya que en la medida que se reduce el vertido de residuos, también se reduce de forma significativa las emisiones de efectos invernadero; la revisión del Plan de Residuos de Navarra de 2017-2027, ha sido aprobado este año, y que se encuentra alineada con la Agenda de Economía Circular 2030 (artículo 57). Por otra parte, ostenta la competencia en prevención de la contaminación, destacando las tramitaciones, seguimiento e inspecciones de las autorizaciones ambientales, tanto de las empresas sujetas a Autorización Ambiental Integrada, AAI, como a Autorización Ambiental Unificada, AAU, lo que hace un total de 1.300 empresas. En este aspecto destacar el seguimiento de la aplicación de las Mejores Técnicas Disponibles. También son gestionados desde este Servicio los Proyectos Europeos, en los que participa la Dirección General de Medio Ambiente, muchos de ellos centrados o vinculados con la materia del



Cambio Climático. En este Servicio se encuentra en fase muy avanzado de desarrollo el aplicativo informático GESPUR, base para la puesta en marcha del Decreto Foral, por el que se regulará la gestión de estiércoles y los procedimientos de acreditación y control (artículo 56).

- En cuanto al Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental, además de ser la pieza de bisagra entre el departamento y el territorio, se debe destacar que son una pieza clave en las labores de extinción de incendios forestales, en colaboración con la Dirección General de Interior.

4. Aclarado lo anterior, que es fundamental para comprender la implicación de la Dirección General de Medio Ambiente en la materia de cambio climáticos, se indican a continuación otros avances concretos en el desarrollo de la LFCCyTE, en lo que corresponde a las competencias específicas de la Dirección General de Medio Ambiente:

- La creación de la Oficina de Cambio Climático de Navarra, en cumplimiento del art. 11 de la propia LFCCyTE y del acuerdo programático de gobierno, una vez obtenidos los fondos, en estos seis meses se ha ultimado su estructura orgánica, con la aprobación del Decreto Foral 255/2023, el Decreto Foral 62/2024, de 5 de junio, y la Orden Foral 172E/2024 de 6 de junio. Queda pendiente que estas nuevas plazas sean cubiertas a lo largo de este verano, y con ello poder incrementar la necesaria labor de coordinación y colaboración con el resto de Departamentos de Gobierno de Navarra, con la que favorecer la implementación de la norma en su conjunto.

- Constituida la Comisión Interdepartamental de Cambio Climático y Transición Energética, artículo 7 de la Ley, que integra todos los Departamentos de Gobierno de Navarra. Se han llevado a cabo reuniones bilaterales con todos los Departamentos, y con todas las Direcciones Generales que tienen implicación en la implementación de la LFCCyTE, cara a la elaboración del texto de modificación de la ley.

- Aprobada la Orden Foral 142E/2024, de 7 de mayo, del consejero de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, por la que se regula la Asamblea Ciudadana Navarra del Cambio Climático, conforme el artículo 15 de la LFCCyTE.

- Tramitación del decreto foral que regulará el Consejo social sobre política de cambio climático y transición energética ya ha pasado el trámite de información pública previa, y en breves fechas se someterá información pública el proyecto de norma. Consulta pública previa del 5 de marzo al 25 de marzo de 2024. Se ha recibido una alegación. Siguiente paso participación pública del proyecto de norma.

- Aprobación del Decreto Foral 36/2024, de 17 de abril, de Eventos Públicos y Sostenibilidad, cuyo alcance había sido modificado por la Disposición Final Segunda de la LFCCyTE que modificaba a la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad.



- Aprobación del Plan de Mejora de Calidad del Aire por Ozono en Navarra por Acuerdo de Gobierno el 27 de marzo de 2024. Cuyo contenido responde al artículo 64.1 de la LFCCyTE.

- Navarra ha dado en estos últimos años un impulso muy relevante a acciones de mitigación para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero: desarrollo de las energías renovables (instalación de nuevos parques de generación, así como incorporación de renovables a infraestructuras industriales y agrarias) o la rehabilitación energética de edificios residenciales y terciarios.

Como resultado de estas y otras medidas, según el último inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs) de Navarra, las emisiones totales de 2022 fueron un 18% inferiores a las de 2005.

- A través de la Oficina de Cambio Climático de Navarra, se han convocado, por primera vez, convocatorias de ayudas, dotadas con unos fondos cercanos a los 5 millones de euros, y destinadas a prevenir riesgos de inundaciones, que cada vez serán más frecuentes por el cambio climático, en lugar de compensar los daños una vez ya producidos, que ha sido la forma de actuar en años pasados. Fomentar la inversión programada, frente al gasto sobrevenido, que además no soluciona la situación, es decir se busca trabajar con los particulares y entidades locales para apoyar y generalizar una política de implementación de actuaciones preventivas de adaptación al cambio climático, como solución a largo plazo.

- También desde la Dirección General de Medio Ambiente se está trabajando intensamente junto con la Dirección General de Interior en que los ayuntamientos se doten de Planes de Actuación Municipal ante Incendios Forestales (PAMIF), así como en el refuerzo de las medidas tanto de prevención como de extinción.

Lo anteriormente expuesto evidencia que, si bien determinados desarrollos previstos en la LFCCyTE no han alcanzado el nivel de avance deseado, sí se trabaja activamente, tanto para incrementar la velocidad de estos avances como, lo que es más importante, para ejecutar medidas concretas y reales ante el cambio climático, tanto en materia de mitigación como de adaptación”.

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética, tiene por objeto establecer un marco normativo, institucional e instrumental para concretar en la Comunidad Foral de Navarra su aportación al compromiso con la sostenibilidad y la lucha frente al cambio climático, facilitando la transición hacia un nuevo modelo socioeconómico y energético con una economía baja en carbono, basado en la eficiencia y en las energías renovables de modo que se garantice el uso racional y solidario de los recursos naturales, y adaptado a los efectos climáticos.



La norma prevé, a lo largo de su articulado, diferentes medidas que requerirían un desarrollo reglamentario. Así, diversos preceptos de la norma remiten a cuestiones o aspectos que han de fijarse por la Administración en ejercicio de su potestad reglamentaria. En este sentido, se encuentran mandatos de esta naturaleza en los artículos 7 y 13, referentes al Fondo climático de Navarra; en el artículo 21, sobre las actividades estadísticas en materia de cambio climático y transición energética; en el artículo 31, acerca de la fuente de energía eólica; en el artículo 33, relativo a la energía fotovoltaica; en el artículo 34, sobre la dendroenergía; en el artículo 36, acerca de los proyectos de generación renovable con participación local; en el artículo 40, acerca de la eficiencia energética en la edificación; en el artículo 42, sobre el aprovechamiento de los grandes aparcamientos en superficie; en el artículo 43, referente a la eficiencia energética en el alumbrado exterior; en el artículo 45, sobre los planes de movilidad sostenible; en el artículo 47, relativo a los planes de transporte sostenibles de las empresas e instituciones; en el artículo 52, que versa sobre la reserva de estacionamientos; en el artículo 56, referente a la nutrición del suelo; en el artículo 58, acerca de la huella de carbono; etcétera.

La disposición final séptima de la Ley Foral 4/2022, con un carácter general, “autoriza al Gobierno de Navarra para dictar cuantas disposiciones reglamentarias exijan la aplicación y el desarrollo de esta ley foral”.

Por otro lado, tal y como se explica en el preámbulo de la ley foral, la misma contiene una serie de disposiciones adicionales que vienen a completar el contenido de la norma y que requieren un desarrollo, mediante instrumentos de diferente naturaleza:

a) La disposición adicional primera se refiere a la Agencia de transición energética de Navarra, disponiendo que el Gobierno de Navarra, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la ley foral, ha de remitir al Parlamento de Navarra un proyecto de ley foral regulador de dicha Agencia.

b) La disposición adicional segunda se refiere a la fiscalidad ecológica o ambiental, previendo que “el Gobierno de Navarra, en el plazo de dos años desde la aprobación de la presente ley foral, a través del Departamento de Economía y Hacienda, remitirá al Parlamento de Navarra un proyecto o varios proyectos de ley foral que recojan las medidas de fiscalidad ambiental que se consideren más adecuadas para el mejor cumplimiento de los objetivos de esta ley foral”.

Se contempla, asimismo que “en este mismo plazo, el Gobierno de Navarra, para la elaboración del proyecto deberá realizar un estudio analítico de las conductas y



acciones que se quieran evitar o desincentivar, o, por el contrario, de aquellas que sirvan para fomentar la reducción de emisiones y adaptación al cambio climático, pudiéndose adoptar medidas fiscales incentivadoras, de fomento y de reconocimiento de los esfuerzos realizados por los diferentes sectores en relación con las actuaciones previstas en la presente ley foral”.

c) La disposición adicional tercera contempla un proyecto de ley foral de movilidad sostenible; se recoge que “con objeto de reforzar y complementar el cumplimiento de las medidas de impulso de la movilidad sostenible, movilidad eléctrica y cero emisiones establecidas en esta ley foral, el Gobierno de Navarra presentará al Parlamento de Navarra un proyecto de ley foral de movilidad sostenible”.

d) La disposición adicional cuarta alude a la “Constitución del Consejo social sobre política de cambio climático y transición energética”, previendo que “el Gobierno de Navarra aprobará en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley foral, el Decreto Foral por el que se crea el Consejo social sobre política de cambio climático y transición energética previsto en el artículo 8 de esta ley foral, a fin de que se constituya dicho órgano de participación social dentro del plazo de quince meses desde la entrada en vigor de la presente ley foral”.

e) La disposición adicional sexta preceptúa que “el Gobierno de Navarra pondrá a disposición de las Entidades Locales y de la ciudadanía un servicio de asesoramiento, así como los medios económicos suficientes para garantizar el correcto cumplimiento de los objetivos previstos en esta ley foral”.

f) La disposición adicional séptima se refiere a la “transición, cierre o sustitución de las centrales térmicas existentes en Navarra”, estableciendo que “de acuerdo con los objetivos de reducción de emisiones establecidos en los tratados internacionales y en el marco de la normativa básica estatal, el Gobierno de Navarra fijará, en el marco de su competencia, los criterios, el procedimiento y los plazos para la transición, cierre o sustitución de las centrales térmicas ubicadas en la Comunidad Foral de Navarra”.

g) La disposición adicional octava contempla la “garantía de acceso a los recursos básicos de energía y agua”, ordenando que “el Gobierno de Navarra y, si procede, las entidades locales competentes, en el ámbito de sus competencias respectivas, con el objetivo de garantizar el acceso universal de toda la población a un consumo mínimo vital de determinados recursos básicos, deberán de impulsar los mecanismos prestacionales necesarios para garantizarlo en el caso de suministros de energía eléctrica, combustibles no carburantes y agua”. Se establece que “deben diseñarse los



mecanismos prestacionales necesarios para asegurar el mínimo vital en los suministros de energía eléctrica, combustibles no carburantes y agua para la población en situación de pobreza y riesgo de exclusión social”; y que “los departamentos competentes en materia de derechos sociales, energía y agua y, si procede, las entidades locales deberán definir las condiciones y la metodología que permitan establecer el consumo mínimo de energía y agua necesarios para asegurar la cobertura del mínimo vital para la población en situación de pobreza y riesgo de exclusión social”.

h) La disposición adicional duodécima se refiere a la “formación de los gestores energéticos” y recoge que el departamento competente en materia de energía promoverá juntamente con el Instituto Navarro de Administración Pública, medidas formativas específicas para el ejercicio de las funciones propias de los gestores energéticos regulados en el artículo 77 de esta ley foral”.

En la respuesta del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, se venía a defender, a modo de conclusión, que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra estaba trabajando activamente para ejecutar medidas concretas y reales ante el cambio climático, tanto en materia de mitigación como de adaptación, si bien se reconocía que determinados desarrollos previstos en la ley no habían alcanzado el grado de avance deseado. Asimismo, se apuntaba que determinados aspectos de la ley foral requerían una adaptación o modificación, por lo que se estaba actuando para propiciarlo.

Esta institución no cuestionaba que se estuvieran adoptando iniciativas en línea con los objetivos de lucha contra el cambio climático, pero, en su función de supervisión de la Administración de la Comunidad Foral, estimó pertinente formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que impulse y, en su caso, intensifique, la tarea de reglamentación, desarrollo e implementación que demanda la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética en diversos preceptos y disposiciones de la misma, todo ello sin perjuicio de la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos y de una eventual modificación de determinados aspectos de la norma.”

En respuesta, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente remitió un escrito indicando que aceptaba la recomendación y que, al igual que el resto de Gobierno de Navarra, seguiría trabajando para el desarrollo de la citada norma y de los objetivos establecidos en ella.



A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.14. Peligrosidad para peatones en una calle de Tudela.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Tudela.

A través de la publicación de un escrito, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la disconformidad de una vecina de Tudela referente a la situación de las aceras de la calle Fustiñana. Según se señalaba, la falta de elevación de las mismas provoca que los vehículos invadan constantemente la zona destinada a los peatones, generándose situaciones de peligro para estos.

Se indicaba que las dos pequeñas aceras que existen en dicha calle no pueden ser utilizadas por los peatones: una está completamente ocupada por vehículos estacionados en batería que no cumplen la delimitación establecida y dificultan el tránsito de los vehículos que circulan; y estos últimos, ante esa situación, invaden la acera opuesta, inutilizándola también de facto para los peatones. Según se expresaba, este problema de seguridad fue puesto de manifiesto al Ayuntamiento, mediante quejas presentadas por escrito, pero no se recibió respuesta. También, se indicaba, se llamó a la Policía Municipal para comprobar in situ el problema, pero no se adoptaron medidas efectivas.

En el escrito publicado se planteaban una serie de medidas alternativas que podrían mejorar la situación (regulación del aparcamiento y elevación de la acera, o disposición de pivotes a lo largo del bordillo para impedir que se invada dicha acera).

A la vista de lo anterior, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto, solicitando al Ayuntamiento de Tudela que informara al respecto. En tal sentido, interesaba que se informara acerca de la problemática de seguridad que se describía, y, en su caso, de las medidas adoptadas o previstas para procurar resolverla.

El Ayuntamiento de Tudela, remitió el siguiente informe:

“Recibido su escrito indicarle que efectivamente el tramo de calle indicado tiene la tipología de aceras con calzadas al mismo nivel por lo que no existe bordillo separador entre acera y calzada. La calle carece de ordenación de estacionamiento dibujada, por lo que en la zona izquierda de calzada los vehículos estacionan en semibatería en vez de en fila, lo que hace que la parte trasera de los mismos invada la calzada y obligando a los circulantes a rodar parcialmente por la acera.



Respecto a las medidas a adoptar, debo trasladarle que se va a estudiar la zona en cuestión con policía municipal y se va a proponer una ordenación de tráfico y circulación acorde a la casuística de la zona. Como medida inicial, y en coincidencia con lo planteado por la ciudadana, se piensa en señalizar horizontalmente tanto las plazas de estacionamiento como la banda separadora entre calzada/acera al mismo nivel, se reforzará la señalización vertical en la zona y se señalizarán dos nuevos pasos de peatones al mismo nivel”.

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que lo denunciado y lo informado por el Ayuntamiento eran sustancialmente coincidentes en cuanto a la problemática que generaba la configuración de las aceras y los estacionamientos en la calle a la que se alude, así como en lo necesario de adoptar medidas que mejoren la seguridad de los peatones.

A la vista de ello, sin perjuicio de valorar positivamente la disposición favorable del Ayuntamiento a actuar en relación con la citada problemática, y considerando, asimismo, que los vecinos vendrían denunciando la situación desde tiempo atrás, esta institución estimó pertinente formular la siguiente recomendación:

“Recomendar al Ayuntamiento de Tudela que adopte con celeridad medidas para garantizar adecuadamente la seguridad vial en la zona a la que se alude (calle Fustiñana) y que, implantadas las mismas, se haga un seguimiento y una evaluación de su eficacia, intensificándolas si fuera pertinente.”

En contestación a la recomendación realizada, el Ayuntamiento de Tudela remitió un escrito en el que, entre otras cuestiones, refería que a finales del mes de junio la Brigada de Obras municipal había ejecutado los siguientes trabajos: modificación de la señalización horizontal, refuerzo de la señalización vertical y señalización de dos nuevos pasos de peatones.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación formulada y dio por finalizadas sus actuaciones sobre el asunto.

6.2.15. Acogida de personas migrantes que llegan a las costas de Canarias.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

En julio de 2024 se recibió en esta institución un escrito de la Diputada del Común de Canarias referente a la acogida de personas migrantes que llegan a las costas de



Canarias. Se exponía que la situación en Canarias era crítica, ya que, durante el último año, siendo constante el flujo de personas migrantes que llegan buscando un futuro mejor y más seguro, las infraestructuras y recursos disponibles en las islas eran insuficientes para proporcionar una acogida digna, especialmente en el caso de menores no acompañados

En relación con la acogida de los citados menores, se señalaba que, en febrero de 2021, se encontraban bajo la guardia y protección de la comunidad autónoma más de 2.600 personas, cifra que superaba su capacidad de gestión y atención. En tal contexto, la Diputada del Común venía a solicitar a esta institución del Defensor del Pueblo de Navarra que se procurase la colaboración en la acogida de personas migrantes que llegan a Canarias, de forma que se consiga una adecuada distribución entre comunidades autónomas y se reduzca la presión que se padece en los servicios canarios, con vistas, en definitiva, a dispensar una integración más efectiva y humana a dichas personas.

Esta problemática a que se refiere la Diputada del Común, viene siendo objeto de análisis y sugerencias en los últimos informes anuales que esta institución ha dirigido al Parlamento de Navarra. En tal sentido, en el informe anual de 2023 -y de forma similar en ejercicios precedentes-, la institución ha animado a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a que se continúe 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.

De esta forma, esta institución entendió que la petición que traslada la Diputada del Común iba en línea con la sugerencia referida.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, dándoles cuenta de la problemática y de la petición formulada, así como solicitándoles que informaran sobre su disposición a atenderla y, en su caso, acerca de las consideraciones que se vieran convenientes acerca la cuestión.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias remitió un informe en el que se recogía lo siguiente:



“La necesidad de proporcionar a la infancia una protección especial ha sido recogida en la normativa internacional desde el inicio del pasado siglo XX, en la Declaración de Ginebra de 1924 sobre los Derechos del Niño y en la Declaración de los Derechos del Niño de 1959, y reconocida en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y en los estatutos e instrumentos pertinentes de los organismos especializados y de las organizaciones internacionales que se interesan en el bienestar del niño/a.

La Declaración de los Derechos del Niño aprobada unánimemente por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 20 de noviembre de 1959, en su Principio 1 señala que “El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia”. Insiste además en la protección del niño/a contra la discriminación de nuevo en el principio 10. Recoge ya como consideración fundamental “el interés del niño” en su principio 2 y la obligación de las autoridades públicas “de cuidar especialmente a los niños sin familia” en su principio 6.

Posteriormente la Convención sobre los Derechos del Niño aprobada como tratado internacional de Derechos Humanos el 20 de noviembre de 1989, fue firmada en Nueva York el 26 de enero de 1990 por el Plenipotenciario de España y posteriormente, el 30 de noviembre de ese mismo año, el rey, con autorización de las Cortes Generales y el refrendo del Ministro de Asuntos Exteriores, aprobó y ratificó cuanto en ella se disponía, prometiendo cumplirla, observarla y hacer que se cumpla y observe puntualmente en todas sus partes, expidiendo un Instrumento de Ratificación que se publicó en el B.O.E. núm. 313 de 31 de diciembre de 1990.

Probablemente el principio fundamental de esta Convención es el que remarca el interés superior de los y las niñas, seres humanos menores de 18 años, titulares de sus propios derechos. Dicho interés superior, insiste la Convención, debe tenerse en cuenta por instituciones públicas o privadas de bienestar social, tribunales, autoridades administrativas u órganos legislativos. Pero también reclama el principio de no discriminación, todos los derechos deben aplicarse a todos los niños y niñas sin excepción, “independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales” haciendo responsables a los Estados Partes de tomar las medidas apropiadas para preservar al niño/a de toda forma de discriminación.

Dentro de su articulado cabe señalar también el reconocimiento del derecho de los y las menores de edad a expresar su opinión y que esta sea tenida en cuenta en los asuntos que le afecten específicamente en todo procedimiento judicial y administrativo, así como el



reconocimiento expreso de que “Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, ... ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”, teniendo además “derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”.

También se recoge la obligación de los Estados Parte de proporcionar protección especial a menores privados/as de su medio familiar asegurando que puedan beneficiarse de cuidados que sustituyan la atención familiar o su acceso a instituciones adecuadas de protección de menores, teniendo en cuenta su educación, pero también su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico (artículo 20). Y se exige a estos Estados adoptar las medidas apropiadas para promover la recuperación física, psicológica y la reintegración social de todo niño/as víctima de cualquier forma de abandono, explotación, abuso, tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, o conflictos armados, en un ambiente de salud, respeto de sí mismo/a y la dignidad del niño/a.

Por su parte, en el ámbito de la Unión Europea, la no discriminación queda recogida desde su proyecto fundacional como uno de sus principios esenciales y la lucha contra la discriminación como uno de los objetivos de esta. Además, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclama que la dignidad humana es inviolable y prohíbe «toda discriminación», y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual, así como el respeto a la diversidad cultural, religiosa y lingüística.

Ya en el ámbito estatal, la Constitución Española de 1978 en su artículo 14 proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por motivos de nacimiento, raza, religión u opinión, prohibiendo la discriminación por cualquier otra circunstancia personal o social. En su artículo 9.2 establece que los poderes públicos promoverán las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y en su artículo 10 que hace referencia a la dignidad de la personas y sus derechos inviolables e inherentes como fundamento del orden político y la paz social, establece que los derechos fundamentales y libertades reconocidos por la Constitución se interpretarán conforme a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias, ratificados por España. Por tanto, lo recogido en la Convención sobre los Derechos del Niño ratificada por España en 1990, anteriormente mencionado estaría amparado por nuestra constitución.

Por su parte la Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y la no discriminación, tiene por objeto garantizar y promover el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, así como respetar la igual dignidad de las personas, con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad



o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

La Ley Orgánica de Protección jurídica del Menor determina que su ámbito de aplicación son las personas menores de 18 años que residan en territorio español, insistiendo en el interés superior del menor al establecer que “Todo 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. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir”. Menciona expresamente la Constitución y la legislación internacional de aplicación en cuanto a los derechos de los que gozaran los y las menores: “...la Constitución y los Tratados Internacionales de los que España sea parte, especialmente la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas y la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, y de los demás derechos garantizados en el ordenamiento jurídico, sin discriminación alguna por razón de nacimiento, nacionalidad, raza, sexo, discapacidad o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social” siendo rotunda respecto a la garantía de los derechos de los y las menores por parte de los poderes públicos que además deben adecuar sus actuaciones a la presente ley y a la mencionada normativa internacional.

Y en concreto respecto a los y las menores extranjeras que se encuentren en España señala que “tienen derecho a la educación, asistencia sanitaria y servicios y prestaciones sociales básicas, en las mismas condiciones que los menores españoles. Las Administraciones Públicas velarán por los grupos especialmente vulnerables como los menores extranjeros no acompañados, los que presenten necesidades de protección internacional, los menores con discapacidad y los que sean víctimas de abusos sexuales, explotación sexual, pornografía infantil, de trata o de tráfico de seres humanos, garantizando el cumplimiento de los derechos previstos en la ley.” Y establece que cuando la Entidad Publica asuma su tutela, la Administración General del Estado debe facilitar a estos y estas menores, si no lo tiene, a la mayor celeridad, su autorización de residencia.

Es clara también esta ley en cuanto a corregir desigualdades sociales y expresamente recoge que los derechos del y la menor no podrán quedar afectados por la falta de recursos sociales básicos y también lo es, en cuanto a la adecuada regulación y supervisión de espacios, centros y servicios dirigidos a menores, en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias, de accesibilidad y diseño universal y de recursos humanos, así como a sus proyectos educativos inclusivos, a la participación menores...

La Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social dedica el artículo 35 a los menores no acompañados, donde se recoge que



una vez determinada su minoría de edad, el Ministerio Fiscal los pondrá a disposición de los servicios competentes de protección de menores de la Comunidad Autónoma en la que se hallen y que se considerará regular, la residencia de los y las menores que sean tutelados/as en España, a instancia del organismo que ejerza la tutela y una vez haya quedado acreditada la imposibilidad de retorno con su familia o al país de origen, se otorgará al menor una autorización de residencia, cuyos efectos se retrotraerán al momento en que el/la menor hubiere sido puesto a disposición de los servicios de protección de menores. La ausencia de autorización de residencia no impedirá el reconocimiento y disfrute de todos los derechos que le correspondan por su condición de menor. También se prevé que las Comunidades Autónomas podrán llegar a acuerdos con las Comunidades Autónomas donde se encuentren los y las menores extranjeras no acompañadas para asumir la tutela y custodia, con el fin de garantizarles unas mejores condiciones de integración.

En Navarra, 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 tiene por objeto asegurar la atención integral a los niños, niñas y adolescentes en la Comunidad Foral de Navarra y garantizar el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses, así como su desarrollo integral. Aboga además por el interés superior de toda persona menor de acuerdo con la normativa estatal de protección jurídica de menores, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención de derechos de personas con discapacidad, en el caso de personas menores con discapacidad. Se garantiza además en esta ley respecto a los y las menores migrantes que se encuentren en Navarra su derecho a los recursos y servicios públicos que faciliten su atención e inclusión social, lingüística y cultural, al margen de su situación legal.

Prevé además esta ley foral que las “Administraciones públicas de Navarra promoverán la sensibilización de la sociedad y la formación del personal que trabaja con menores migrantes o de otras culturas sobre procesos y realidades migratorias, duelos migratorios, convivencia intercultural, situación de niños, niñas y adolescentes precisados de medidas de protección pertenecientes a etnias minoritarias en nuestra Comunidad, y lucha contra el racismo, el antigitanismo y la xenofobia.” Y también contempla que aquellas promoverán “una estrategia de acogida e intervención especializada con la población migrante que permita atender adecuadamente y paliar, con el necesario acompañamiento, el duelo migratorio, especialmente en situaciones de reagrupación familiar, atendiendo las distintas claves culturales que concurren” y que prevendrán comportamientos racistas o discriminatorios y promoverán actuaciones formativas del personal público para evitarlos.

Pero además la Comunidad Foral de Navarra se dotó desde el pasado año de una legislación propia en la materia, la Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia que pretende hacer efectivo en Navarra el derecho fundamental a la igualdad y no discriminación por origen étnico o racial y combatir especialmente las manifestaciones de racismo estructural, racismo social y xenofobia, entre otras.



Por tanto, la normativa enumerada establece el interés superior del y la menor como prioritario, obligando a observarlo no solo a instituciones públicas y privadas sino también a los tribunales, las administraciones y los órganos legislativos, al igual que recoge el principio de no discriminación como derecho que debe garantizarse en la Unión Europea, en todo el Estado y en el territorio de la Comunidad Foral. De manera que, para el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias es ineludible el cumplimiento de la normativa vigente, debiendo los gobiernos autonómicos y nacional centrarse en la ejecución de la misma como entidades corresponsables en la garantía de los derechos de la infancia y de la no discriminación. La garantía de estos derechos fundamentales no puede someterse a la solidaridad voluntaria de las instituciones públicas. La Real Academia Española define la palabra solidaridad como “Adhesión circunstancial a la causa o la empresa de otros” pero como hemos visto son la empresa de todas las administraciones públicas y no de manera circunstancial sino estructural.

Cabe señalar que la existencia de otros derechos también reconocidos por la legislación como la libertad de expresión, la libertad de prensa y la legítima exposición de ideologías políticas no pueden entrar en conflicto con los anteriores por lo que esas declaraciones que en ocasiones se recogen y que constituyen una burda descalificación de este colectivo concreto de menores, contravienen la primacía del interés de los y las niñas y se oponen al principio de no discriminación y de lucha contra el racismo y la xenofobia. La normativa antes recogida interpela a la defensa de la honra y reputación de estos niños y niñas ante discursos xenófobos y racistas cuyo argumentario solo se centra en una descalificación generalizada de este grupo etario, atribuyéndoles todo tipo de actos delictivos, como si su origen extranjero o racializado fuera el eximente que puede utilizarse para descalificarles y hacer daño a menores, obviando por su puesto el derecho a la igualdad y no discriminación pero también los derechos de la infancia.

El sistema de Protección a la Infancia debe garantizar en todo el territorio del estado a los y las menores el pleno desarrollo de todos sus derechos, sin discriminaciones de ningún tipo, y si como es el caso actualmente de Canarias, una de las Comunidades Autónomas presenta una saturación por la acogida de menores procedentes del extranjero, es necesario articular protocolos que garanticen el blindaje de los derechos de los y las menores, así como una atención digna y acorde a la normativa vigente. Para dar respuesta a esta realidad y hacerlo acorde a la normativa internacional y nacional, cumpliendo con los principios esenciales de la primacía del interés de la infancia y de la lucha contra la discriminación, es precisa una modificación del artículo 35 de la Ley Orgánica de Extranjería, cuya proposición ya ha sido registrada según han informado el Gobierno de España y de Canarias, y que hará obligatoria la acogida de menores extranjeros/as no acompañados/as por las distintas comunidades autónomas, en lugar de ser voluntaria, cuando un territorio supere el 150% de su capacidad de acogida , hecho que este Departamento valora de manera favorable.



No obstante, es importante señalar que en Navarra la atención y protección de menores es competencia de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, adscrita al Departamento de Derechos Sociales y su titular, la Consejera Doña Carmen Maeztu, que participó en la Conferencia Sectorial de Infancia y Adolescencia que tuvo lugar en Santa Cruz de Tenerife, ya se pronunció de acuerdo con la misma, considerando que se trata de una modificación necesaria para adaptar el sistema de acogida y protección a un fenómeno como la migración que es estructural (Nota de prensa del Gobierno de Navarra del 11 de julio de 2024).

Pero el reto de estos nuevos flujos migratorios crecientes con población cada vez más joven y que viene sin familia, no solo implica proporcionar atención y cuidados inmediatos, sino también diseñar estrategias de integración a medio y largo plazo que garanticen el respeto a sus derechos fundamentales y les ofrezcan oportunidades de desarrollo personal y profesional. Y es en este ámbito donde se desarrollan las competencias de la Dirección General de Políticas Migratorias del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, en las políticas públicas desarrolladas en Navarra respecto a la lucha contra la discriminación originada en el racismo y la xenofobia, la acogida e inclusión social de personas migrantes y la mejora de la convivencia intercultural.

A tal fin la Dirección General de Políticas Migratorias tiene definida su estrategia en el desarrollo de los Planes / Estrategia que se aprobaron en 2021 y que finalizan en 2026: Acogida a personas migrantes, Lucha contra el Racismo y la Xenofobia y Estrategia de Convivencia Intercultural que desarrollan los ejes fundamentales de las políticas migratorias de Navarra, una comunidad autónoma comprometida con toda su ciudadanía, independientemente de su origen, racialización/etnificación. Esta Estrategia es acorde a las recomendaciones recogidas en el Informe anual 2023 del Defensor del Pueblo de Navarra donde se señala la importancia de mejorar la coordinación interadministrativa y el proceso de integración social de los y las menores no acompañados/as, y complementa en su desarrollo la continuidad de programas de apoyo, acompañamiento y emancipación o tránsito a la vida adulta, pero también aborda el trabajo que la acogida y la convivencia intercultural precisa de la sociedad de acogida. En la lucha contra el racismo y la xenofobia, la Dirección General de Políticas Migratorias creó el pasado año 2023 el Servicio de Atención a víctimas de Racismo y Xenofobia (SARX) tal y como preveía el artículo 23 de la Ley Foral 13/2023, este Servicio garantiza una atención integral en torno a la discriminación por origen étnico o racial, con perspectiva de género e interseccional, en torno al cual se articulan medidas de intervención dirigidas a la prevención, detección, protección y reparación a las víctimas y que proporciona asesoramiento jurídico y atención psicosocial a las víctimas. Este año 2024, se ha incrementado su personal ante el aumento de la demanda que desde su creación en junio de 2023 está teniendo.

Y de cara a mejorar la coordinación entre los distintos organismos, los agentes implicados en la lucha contra el racismo y la xenofobia, así como avanzar en el marco compartido de trabajo,



comunicación y desarrollo de alianzas efectivas, también de acuerdo con la mencionada ley foral, se ha aprobado un decreto foral para la creación del Consejo Navarro para la lucha contra el racismo y la xenofobia cuya configuración se hará efectiva antes de finalizar este año.

A través de las Escuelas de Colores, cuyo presupuesto se ha duplicado este año, el Gobierno de Navarra aborda la convivencia intercultural y la lucha contra el racismo y la xenofobia desde las aulas de educación infantil, primaria, secundaria, bachiller y formación profesional, en todo el territorio de Navarra, dirigiéndose tanto a menores migrantes y no migrantes, como a su profesorado.

Respecto a la convivencia intercultural, uno de los retos prioritarios de la sociedad navarra, la Dirección General de Políticas Migratorias junto con las entidades locales de la Comunidad Foral, ha venido trabajando en la creación de una red de figuras técnicas de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia (Red TECIR), con el fin de llegar a las diferentes zonas de Navarra. Se pretende así abordar la convivencia intercultural como el marco relacional necesario en una sociedad diversa e intercultural como es la sociedad navarra, así como la plena inclusión social de la población de origen migrante, desde una perspectiva de colaboración y coordinación del trabajo de las diferentes administraciones, entidades sociales y vecinales que operan en los territorios. Para ello se ha valorado la necesidad de dar estabilidad a Red TECIR e incrementar la financiación, para llegar a más municipios, a través de convocatorias plurianuales de manera que las entidades locales puedan dar continuidad a estas figuras profesionales sabiendo que contarán, para ello, con una financiación para los próximos tres años.

Respecto a la acogida y el acompañamiento a las personas migrantes a través de los servicios públicos ya implantados: el Servicio de información y orientación básica en materia de migraciones, cuyo objetivo es el de facilitar los procesos de acogida atendiendo las demandas de información y orientación básica en esta materia, el Servicio de asesoramiento en materia de extranjería de manera que las personas migrantes puedan acceder a una situación administrativa regular que les facilite la consecución de una participación plena en la vida económica, social, política y cultural y el Servicio de mediación e intervención comunitaria intercultural para generar nuevas formas de relación social que contemplen la diversidad cultural como vía para consolidar una verdadera cohesión social y una mejora de la calidad de vida de la ciudadanía navarra.

En cuanto a la atención de personas y colectivos migrantes que requieren mayor intensidad en las actuaciones públicas para promover su desarrollo integral, teniendo en cuenta que la atención de menores corresponde al citado Departamento de Derechos Sociales, se centra esta Dirección, entre otros colectivos, en la atención de la población joven mayor de 18 años, procedente o no del sistema de protección de menores. De esta manera cuenta con el Servicio Kideak, servicio público para la atención integral de jóvenes migrantes de 18 a 23 años sin



apoyo familiar en Navarra, que este año se ha mejorado y ampliado en 18 plazas con una nueva licitación.

Además, a través de convenios de colaboración con varias entidades sociales desarrolla diferentes programas también dirigidos a esta población para promover su inclusión social como el Programa Alhan Beck de Lantxotegi, el Programa de acogida a jóvenes migrantes en riesgo de exclusión social de Cruz Roja, el Programa de pisos de Acogida de Apoyo Mutuo / Elkarri Laguntza, el Curso para la mejora de las competencias básicas en la población migrantes conveniado con la UNED, Centro de día para jóvenes migrantes de la Fundación Elkarte y el Convenio para la Capacitación en competencias sociales de jóvenes migrantes con Ayuntamiento de Pamplona.

Por otro lado, con financiación europea del fondo AMIF (Fondo de Asilo, Migración e Integración) la Dirección General de Políticas Migratorias ha participado en el EU Belong que pretende mejorar la inclusión socioeconómica y el sentimiento de pertenencia de personas migrantes mediante estrategias de integración regional basadas en un enfoque intercultural, elaborando una hoja de ruta para el desarrollo una estrategia navarra de la juventud migrante, que ha generado la posibilidad de abordar este año un proyecto piloto denominado Tawasol Artean, cuyo objetivo ha sido favorecer relaciones satisfactorias entre mujeres y hombres de diferentes culturas (mujeres de los movimientos feministas y jóvenes varones participantes en el Servicio Kideak y la Asociación Lantxotegi).

Finalmente, la Dirección General de Políticas Migratorias está participando también en la elaboración de una Hoja de Ruta para la atención a personas sin hogar que lidera el Departamento de Derechos Sociales ante el incremento de personas jóvenes migrantes en esta situación.

Por su parte, en el informe del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se señala:

“Conscientes de la situación crítica que está viviendo Canarias en relación el número de menores extranjeros no acompañados que llega a su territorio y que limita la adecuada acogida de estas personas; entendiendo que la acogida de personas migrantes es una cuestión de Derechos Humanos y, por tanto, las Administraciones Públicas deben garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes no acompañados que llegan a nuestro país; asumiendo, además, que esta atención debe ser un acto de corresponsabilidad entre las Administraciones Públicas de los diferentes territorios que exige la coordinación entre Comunidades Autónomas; esta Administración se compromete a llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para hacer efectiva esta colaboración, garantizando la adecuada atención a las personas migrantes.

En este sentido, esta Administración se compromete a la acogida de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados que han llegado a la Comunidad de Canarias según acuerdo interterritorial suscrito y, por otro, se compromete a la mejora del sistema de



protección para dar a estos menores la atención que requieren, fomentando especialmente el proceso de inclusión sociolaboral. Para ello, se ha puesto en marcha un grupo de trabajo impulsado por la Dirección General de Políticas Migratorias y la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia que pretende revisar los protocolos, prácticas, recursos, etc. en relación a la atención integral a los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados. En el mes de septiembre se convocará a las unidades orgánicas de la Administración Pública con competencia en la materia para la actualización del documento “Protocolo de coordinación operativa para la acogida de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados” elaborado en el año 2021”.

De los informes recabados, esta institución apreció la disposición de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de actuar en línea con lo solicitado por la Diputada del Común de Canarias, y considerando positiva tal disposición, y estimando que la problemática a la que se alude afecta a los derechos humanos de un colectivo especialmente vulnerable, vio pertinente formular una recomendación y tres sugerencias:

“a) Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, en lo correspondiente a su ámbito de competencia, colaboren con el Estado y con el resto de las comunidades autónomas en una solución que permita la distribución geográfica de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados entre todos los territorios, de manera solidaria y poniendo el foco en el interés superior del menor.

b) Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que prevean los recursos y medios necesarios para una atención adecuada y transversal a dichos menores y adolescentes.

c) Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que prevean una agilización de los trámites precisos para su integración social, tales como los correspondientes al empadronamiento, tarjeta sanitaria, formación, etcétera, con la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos o Administraciones.

d) Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que establezcan un canal coordinado entre ellos que garantice el traspaso en la atención adecuada cuando se produzca el paso a la mayoría de edad de los adolescentes.”



En contestación, el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias remitió el siguiente escrito:

“Recomienda el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que “en lo correspondiente a su ámbito de competencia, colabore con el Estado y con el resto de las comunidades autónomas en una solución que permita la distribución geográfica de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados entre todos los territorios de manera solidaria y poniendo el foco en el interés superior del menor.”

Se acepta la recomendación por parte de este Departamento, si bien cabe señalar que dicha competencia corresponde al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

Sugiere el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que “prevea los recursos y medios necesarios para una atención adecuada y transversal a dichos menores y adolescentes.”

Se acepta la sugerencia, en la medida en que este Departamento está colaborando con el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en las actuaciones transversales que puedan corresponder como la sensibilización, prevención y detección de situaciones de discriminación por racismo o xenofobia que afecten a la población menor de origen migrante, así como la colaboración en la atención de dicha población a través de los programas y servicios contemplados en la Dirección General de Políticas Migratorias.

Sugiere el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que “prevea una agilización de los trámites precisos para su integración social, tales como los correspondientes al empadronamiento, tarjeta sanitaria, formación, etcétera, con la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos o Administraciones.”

Se acepta la sugerencia. En este sentido, procede informar que, desde el Servicio de Información y Orientación Básica para población migrante y desde el Servicio de Atención frente al Racismo y la Xenofobia se están desarrollando protocolos que garanticen:

- *La debida información para acceder al empadronamiento en el municipio que corresponda, así como la atención a personas, entidades sociales y locales o cualquier otra administración pública que traslade quejas relacionadas con situaciones de discriminación para obtener el empadronamiento que hayan sido percibidas como situaciones de discriminación motivadas en racismo y/o xenofobia por parte de estas personas, en primera persona o a través de las entidades mencionadas.*
- *La debida información para acceder al sistema sanitario público navarro por parte de la población, así como la atención a personas y entidades sociales que trasladan quejas relacionadas con situaciones que perciben como discriminación motivada en racismo*



y/o xenofobia para acceder al mismo. Para ello, se cuenta con la colaboración del Departamento de Salud, el cual ha revisado los protocolos de acceso a la tarjeta sanitaria y ha favorecido la oferta de formación en materia de migraciones, racismo y xenofobia que, de manera específica, se ha otorgado a su personal cuando ha sido necesaria.

Asimismo, en lo que respecta a la formación, el INAP, en colaboración con este Departamento, ha publicado en su oferta formativa anual una serie de cursos específicamente relacionados con las Políticas Migratorias, considerándose una formación transversal que puede solicitarse de manera específica. Además, la Dirección General de Políticas Migratorias ofrece formación al personal de entidades locales, sociales y diferentes Departamentos cuando es necesaria. A mayor abundamiento, señalar que durante los días 13 y 14 de noviembre, la Dirección General de políticas Migratorias desarrolló la “Jornada Infancia migrada y/o racializada: Creciendo entre culturas. Haur migratu eta/edo arrazializatu ei buruzko jardunaldiak”, para profundizar en los derechos de todas las infancias y a la cual se inscribieron más de 200 personas.

Finalmente, sugiere el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que “establezca un canal coordinado entre ellos que garantice el traspaso en la atención adecuada cuando se produzca el paso a la mayoría de edad de los adolescentes.”

Se acepta la sugerencia y, en este sentido, se informa que, en la medida de sus competencias, la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, junto con la Dirección General de Políticas Migratorias, están abordando canales de coordinación y colaboración para dar continuidad y atención a los/as menores que alcanzan su mayoría de edad, ya sea a través del programa de autonomía de la propia Subdirección, como de otros programas Servicios dependientes de la Dirección General de Políticas Migratorias. A este respecto, cabe destacar el programa Kideak o el Programa de Acogida dirigido a jóvenes sin apoyos familiares en Navarra, gestionado por Cruz Roja y financiado mediante convenio de la Dirección General de Políticas Migratorias, que cuenta con la posibilidad de derivación en el momento de la salida, sin paso previo por los Servicios Sociales de base o Unidades de Barrio”.

Por su parte, Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo remitió un informe en el que expone lo siguiente:

“La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas competente en materia de infancia, adolescencia y familia, viene participando en las comisiones delegadas de infancia y comparte junto a otras Comunidades Autónomas, la necesidad de definir un marco de distribución geográfica que haga posible la adecuada atención de los niños, niñas y adolescentes migrantes que llegan tanto a las costas de Canarias como de otras zonas del territorio español. En su momento, Navarra apoyó el acuerdo de reparto ante situaciones de



crisis migratoria, pero entendemos que dicho reparto debería mantenerse de una forma estable, definiendo los mecanismos necesarios para ello. La ANADP, en representación del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, se compromete a seguir trabajando con la administración general del Estado y el resto de Comunidades Autónomas en buscar una respuesta adecuada en interés superior de cada uno de los niños, niñas y adolescentes que llegan a nuestro territorio.

Desde el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se está trabajando para adecuar los recursos a la llegada de los niños y niñas migrantes no acompañados, no sólo los procedentes del reparto acordado sino de todos los niños, niñas y adolescentes que llegan de forma directa a nuestra Comunidad Autónoma. En estos momentos, se está tramitando la habilitación de un nuevo espacio de acogida, así como la ampliación de los recursos residenciales necesarios para dar continuidad a la atención que precisan, y que irán acompañados de los apoyos personales, educativos, de ocio, etc. necesarios.

En relación a la sugerencia sobre la agilización de los trámites precisos para su integración sociales, tales como los correspondientes al empadronamiento, tarjeta sanitaria, formación, etc. se está trabajando en la Comisión Interdepartamental de atención a niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados, para detectar las dificultades concretas identificadas en cada uno de estos aspectos y actualizar el protocolo de acogida que se firmó en 2019.

Desde el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo se sigue acompañando a los adolescentes migrantes no acompañados tutelados que cumplen la mayoría de edad, igual que se hace con el resto de adolescentes del sistema de protección, hasta la edad de los 21 años como máximo. En cualquier caso, es necesario trabajar conjuntamente con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias para definir fórmulas que permitan dar continuidad a esta atención y respuesta a jóvenes que llegan a Navarra ya cumplida la mayoría de edad. Ya se ha iniciado un grupo de trabajo para dar respuesta a esta necesidad”.

A la vista de dicha información el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptadas la recomendación y sugerencias y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.16. Falta de atención y acogida a una familia con menores recién llegada a Pamplona/Iruña.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.



A través de la publicación de diferentes noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento acerca de la falta de atención y acogida adecuada a una familia de la que formaban parte cuatro menores, de 16, 14, 8 y 1 año de edad, recién llegada a Pamplona/Iruña.

En concreto, se detallaba que, el viernes 9 de agosto, de madrugada, una patrulla de la Policía Foral acudió a la estación de autobuses tras ser avisada de que se encontraban allí los miembros de dicha familia, sin tener dónde dormir ni qué comer. Se expresaba que los agentes contactaron con los servicios tanto del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como del Gobierno de Navarra, para buscar una solución, pero que no se consiguió, no existiendo “un protocolo claro” de cómo proceder. Finalmente, ante la falta de una respuesta institucional, fueron los propios agentes los que costearon una habitación de hotel en Villava y contactaron con una asociación que se ocuparía de sufragar dos noches adicionales.

Posteriormente, fue publicado que Caritas asumió el alojamiento y atención de esta familia y se recogían declaraciones de su directora mediante las que exponía que “no es una situación extraordinaria” y que “hay un problema con la situación de las familias con menores a cargo que llegan en situación de calle”.

Visto lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno promover una actuación de oficio acerca del asunto ante el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, ante el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y ante el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, para que informaran acerca de las circunstancias del asunto, de las gestiones realizadas y medidas adoptadas y de la existencia o no de un protocolo de atención aplicable a casos como el expuesto, describiéndolo en sus rasgos esenciales y aportando una copia del mismo.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo remitió el siguiente informe:

“No consta en este Departamento actuación alguna respecto a esta familia por cuanto no se han notificado situación de desprotección o riesgo de los menores, por lo que no se puede hacer una valoración de su situación.

Respecto a la “existencia o no de un protocolo de atención aplicable a casos como el expuesto”, el órgano administrativo que tiene competencia relativa a la “planificación, coordinación y evaluación de las políticas migratorias y, en concreto, de las relacionadas con la acogida e inclusión de personas migrantes” en Navarra es la Dirección General de Políticas Migratorias, en aplicación del artículo 19 del Decreto Foral 241/2023, de 15 de noviembre, por



el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

En lo referente a que “se informe en relación con las medidas previstas para el caso”, cabe señalar que la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social corresponde a las Entidades Locales, en aplicación del artículo 26 de la Ley de Bases de Régimen Local, y posterior desarrollo competencial de los servicios sociales de base en Navarra. Por lo tanto, la información complementaria que se requiera en relación a la intervención realizada en este caso concreto deberá ser solicitada al Ayuntamiento de Pamplona en tanto que titular del Servicio”.

Por su parte, el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, remitió el informe en el que se recogía lo siguiente:

“Atendiendo al requerimiento del Defensor del Pueblo de Navarra, y una vez realizadas las labores de recopilación de documentación pertinente, se expone lo siguiente, respecto a lo descrito en el punto a), explicando las circunstancias del asunto al que se alude y las gestiones realizadas, así como las medidas que se adoptaron:

Respecto de la secuencia de actos, relación de organismos con quienes contactó Policía Foral, así como la respuesta obtenida, trasladar que, de las informaciones obtenidas por los informes realizados por los agentes intervinientes “in situ” y por el “Informe Consolidado” del Sistema Gestor de Emergencias, del Servicio de Protección Civil, herramienta compartida por las salas de SOS Navarra y CMC, en el que se reflejan las actuaciones de los policías del Centro de Mando y coordinación, se informa que:

Reflejar que, respecto de las actuaciones del Centro de Mando y Coordinación, se indicarán en lo sucesivo las horas de realización de las anotaciones reflejadas en el Informe Consolidado con número de Identificación del Incidente 24:08:10:559:7, que se realizan de forma simultánea a la realización de la gestión telefónica o de manera inmediatamente posterior a la misma.

A las 01:53 horas del sábado día 10 de agosto de 2024, el Centro de Mando y Coordinación (en adelante C.M.C.) recibe una llamada telefónica del teléfono (...), identificándose la interlocutora, como (...). Traslado que una persona le ha facilitado el teléfono para realizar esta llamada. Anunciando que estaba junto con su marido y sus cuatro hijos, entre los que se encuentra un bebé de un año, en los alrededores de la estación de autobuses de Pamplona en situación de desamparo. Traslado que el núcleo familiar ha huido de Colombia por las amenazas de muerte que ha sufrido su esposo por parte de la “guerrilla”, llegando desde su país a Madrid, después a Barcelona y recalando por último en Pamplona.

Aunque la persona llamante no puede realizar llamadas sí que dispone de un número en el que recibirlas, se obtiene dicho número al objeto de mantener posteriores contactos.



De forma inmediata, el operador del C.M.C. traslada el caso a la Sala de la Policía Municipal de Pamplona (CECOP en los sucesivos). Desde CECOP indican que van a realizar alguna consulta, respondiendo a continuación desde dicho Cuerpo Policial, que no cuentan con recursos para atender a la referida familia, ya que el centro de atención a personas sin hogar situado en la Avenida de Guipúzcoa no recoge a menores de edad. Por otra parte, la unidad encargada de la gestión de estos asuntos, UPAS, no tiene personal de servicio en ese momento.

Acto seguido, se contacta con la Sala del Cuerpo Nacional de Policía, para informarse sobre las solicitudes de asilo como personas refugiadas. La respuesta es que en esos momentos no podían facilitar dicha información, remitiéndole para el día siguiente al grupo de extranjería.

A las 02:15 horas, desde el C.M.C., se moviliza a la patrulla con indicativo Z-3138, de la División de Prevención y Atención Ciudadana del Área de Seguridad Ciudadana de la Policía Foral de Navarra, para que se personen en la estación de autobuses de Pamplona, puesto que según la información que se le ha trasladado, existe una familia con necesidades básicas, en situación de desamparo.

Una vez en las afueras de la terminal de autobuses, los Policías con NIP 987 y 1128, se entrevista con el padre de la familia, compuesta por el matrimonio y sus cuatro hijos, de dieciséis, catorce, ocho y un año de edad, ampliando la información que previamente se había trasladado al operador del C.M.C., sobre el motivo de la huida de su país de origen, por las amenazas de muerte que recaía sobre su persona. Según su relato, la guerrilla colombiana había asesinado a su jefe por no hacer frente al pago de una cantidad de dinero y a él, como administrador de la misma empresa de autocares, se le había amenazado de muerte. Razón por la cual decidió huir con su familia de su país a España, por las referencias que tenía de un compatriota suyo y que le había hablado bien de aquí. Una vez en España no pueden volver a contactar con su compatriota, recalando finalmente en Pamplona. Manifiestan que actualmente no cuentan con recursos económicos para comer, ya que se había gastado todos sus ahorros para salir de su país de origen.

Acude también la patrulla con indicativo Z-3019, compuesto por el Subinspector con NIP 562 (Jefe del turno de noche de Seguridad Ciudadana) y el Agente con NIP 1127, volviendo a instar al C.M.C. para que gestionara un lugar donde la familia necesitada pudiera pasar la noche, ya que las condiciones que se daban en la estación no reunían las condiciones idóneas para albergar a una familia con menores de edad.

Ante la falta de resultados de las gestiones practicadas se vuelve a insistir con CECOP de PM Pamplona, con el mismo resultado.

Seguidamente, los operadores del C.M.C. contactan directamente con el albergue municipal de Pamplona, respondiendo desde el mismo que no les es posible alojar a la familia al completo puesto que no se acepta la presencia de menores de edad. Quedan pendientes de realizar gestiones de consulta.



Desde el C.M.C. y siendo las 02:31 horas, se informa al Jefe de Sala de SOS Navarra de la situación descrita anteriormente y de las necesidades de la familia, indicando éste que no había posibilidad de facilitar un recurso para paliar la situación.

Nuevamente y a las 02:46 horas, desde el C.M.C. se contacta con la Policía Local de Burlada, pidiendo apoyo para solventar la protección de la familia desvalida, informando que existen unos vales para personas en situación de vulnerabilidad para alojarse en el hotel Burlada, pero que dichos cupones los gestiona Policía Municipal de Pamplona.

A las 02:49 horas, en respuesta a la consulta efectuada anteriormente por CMC, desde el albergue municipal de Pamplona, y dadas las condiciones extraordinarias del caso concreto, el personal que se ocupa del mismo informa que ha contactado con cinco pensiones con las que tienen convenio, resultando que ninguna de ellas cuenta con espacio para alojarlas.

A las 02:58 horas, se refleja el contacto mantenido por la Sala SOS Navarra trasladando la información al Director del Servicio de Emergencias, Prevención y Protección Civil, indicando éste que el competente para dar respuesta a este tipo de situaciones es el Ayuntamiento de Pamplona, motivando un nuevo contacto entre CMC y la Sala CECOP, sin obtener resultados positivos.

A las 03:24 horas, personal de C.M.C. contacta con el Centro de Menores y Acogida (C.O.A.) de Beloso, respondiendo desde allí, que ellos no pueden atender a estas personas.

A las 03:32 horas, y una vez agotadas todas las posibilidades para alojar a la familia en desamparo, como se ha expuesto anteriormente, desde el C.M.C. se informa a las patrullas policiales que se encuentran con aquellas personas, que intenten habilitar un espacio seguro en la estación de autobuses, donde pasen lo que resta de noche. A la espera de que las oficinas del Cuerpo Nacional de Policía estén abiertas y puedan tramitar la solicitud de asilo correspondiente.

Mientras tanto, alrededor de las 04:00 horas, se vuelven a tener conversaciones con una de las educadoras del C.O.A. de Beloso, para buscar acogida a la familia. Traslado ésta que se va a poner en contacto con la Coordinadora para ver si existe alguna posibilidad de albergar a las personas desatendidas.

Siendo las 04:26 horas, y ante la falta de respuesta para dar cobijo inmediato a la familia, las patrullas policiales que se encuentran atendiéndoles realizan gestiones por su cuenta con el hotel Villava para alojar allí al grupo familiar, sufragado a título particular el gasto que aquel hospedaje pudiera suponer, Traslado en vehículos policiales a los miembros de la familia, hasta dicho establecimiento hostelero y dando cuenta de todo ello al C.M.C.

Los policías actuantes dieron a la familia, las indicaciones pertinentes para que, pudieran tramitar la solicitud de asilo, para lo cual deberían dirigirse las dependencias del Cuerpo Nacional de Policía. A la mañana siguiente, una vez finalizados los correspondientes trámites administrativos en ese cuerpo policía, fueron remitidos a dependencias de la Policía Municipal



de Pamplona para gestionar el alojamiento de los días venideros, sin tener tampoco ahí, éxito alguno.

Tras ser informado telefónicamente de lo expuesto en el párrafo anterior, es uno de los policías forales actuantes quién mediante gestiones con las asociaciones Caravana de la Vida y Cáritas consigue que éstas asuman provisionalmente los gastos de alojamiento de la familia de origen colombiano.

Para finalizar, y respondiendo a la parte que corresponde a Policía Foral respecto del apartado b) del requerimiento del Defensor del Pueblo de Navarra, señalar que no existe un protocolo formalizado para estas situaciones pero sí una pauta clara de actuación de los policías del Centro de Mando y Coordinación que es la de informar de cada situación al centro de coordinación policial de Policía Municipal de Pamplona para que con los recursos disponibles puedan dar respuesta a la necesidades de cada una de ellas”.

El Ayuntamiento de Pamplona remitió dos informes elaborados desde las respectivas áreas competentes. En primer lugar, desde el Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana se indicó lo siguiente:

“En la noche del 09 de agosto de 2024 durante el turno de noche se requirió por parte del CMC de Policía Foral algún tipo de alojamiento para una familia que había encontrado la Policía Foral en la zona de autobuses de Pamplona. Se transmitió a Policía Foral que esas gestiones se realizaban desde el albergue de transeúntes según interpretación del Jefe de Cecop de instrucción de 18 de Julio de 2024.

En una conversación posterior entre Jefes de Sala sobre las 03:00 h. se le ofrece la posibilidad a Policía Foral de traer a dependencias de Policía Municipal a esta familia y darles de cenar y dada la hora que esperasen en dependencias a la llegada de BPAS para tratar de gestionar su situación a la entrada del turno de mañana. Queda en manos del Jefe de CMC la toma de decisión.

Tras esta conversación no se vuelve a tener comunicación al respecto. En la mañana del 10 de agosto de 2024 se personó en dependencias de Policía Municipal de Pamplona una familia de origen colombiano con tres menores. Manifestaron que habían llegado a Madrid procedentes de Colombia. Que la persona que debía estar esperándoles no había acudido. Tras esto, viajaron a Barcelona donde permanecieron varios días y posteriormente acudieron a Pamplona. Solicitaron que se les facilitara alojamiento en Pamplona. Se les remitió al albergue municipal de transeúntes para que servicios sociales del Ayuntamiento gestionase la situación según protocolo. No se tiene conocimiento de más actuaciones policiales con esta familia.

Reseñar que durante este fin de semana se remite desde Policía Municipal a varias personas en situación vulnerable al albergue de transeúntes e incluso se facilitan vales de alojamiento en hotel/pensión siguiendo los criterios establecidos”.



Por su parte, en el informe del Área de Acción Social se señala lo siguiente:

“El Defensor del Pueblo traslada una solicitud al Ayuntamiento de Pamplona en relación a unas noticias publicadas sobre la falta de atención a una familia con cuatro menores, recién llegada a Pamplona.

Según se señala en las noticias en la madrugada del viernes 9 de agosto, una familia fue atendida por Policía Foral en la estación de autobuses. En la misma se expone que los agentes contactaron con los servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona, para buscar una solución, no existiendo un protocolo claro de cómo proceder.

Si bien no existe un protocolo como tal, se creó un documento con criterios, que sirve como instrucción para atender a familias con menores que se encuentran en situación de calle. Dicho documento fue elaborado entre el Director del Área de Acción Social y el Inspector responsable (agente nº0027) de Brigada de Protección y Atención Social (UPAS), de manera presencial en reunión el 29 de julio de 2024. En el apartado que tiene que ver con “familias con menores que proceden directamente del extranjero” marca el siguiente criterio de atención: “Se ofrece la posibilidad de un billete de autobús que se facilita desde el albergue. Si por la hora que es, no hay posibilidad de viajar en autobús se facilita pernocta para una noche”.

Sobre la información que se publica de que se contactó con los servicios sociales del Ayuntamiento de Pamplona, desconocemos con quién se pudo contactar. La dirección del área de acción social no fue contactada, tampoco lo fue la responsable de infancia y familia, ni el técnico que trabaja en dicha área.

Desde la dirección del área al conocer la situación el lunes 12 de agosto, por iniciativa propia contacta con policía, y Cáritas al ser la entidad que está dando soporte al alojamiento de la familia, por ver como apoyar la intervención. En primera instancia, desde el área de Acción Social se facilita acceso a la familia al comedor municipal On Egin para poder facilitarles manutención alimenticia.

El 19 de agosto acude la familia por primera vez a las dependencias de Acción Social ubicadas en la calle Zapatería, van acompañadas de una persona que pertenece a una Asociación Colombiana. Son atendidos por la responsable de Infancia, Familia y Mujer, requieren información sobre escolarización y sanidad de los menores. Se les informa también sobre el programa de Protección Internacional por si consideran solicitarlo.

Pasadas las semanas Cáritas contacta con el Ayuntamiento de Pamplona porque no son capaces de dar más soporte de alojamiento debido al alto coste del mismo. Es desde la fecha del 11 de septiembre que el Ayuntamiento de Pamplona pasa a asumir el coste del mismo, manteniéndolo hasta el 23 de septiembre que accede al recurso de urgencia de Protección Internacional de Cruz Roja”.



A la vista de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

La cuestión suscitada enlaza con previsiones de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, que, entre sus objetivos (artículo 2), recoge los de promover la normalización e integración social de todas las personas, prevenir y atender situaciones de exclusión y atender las necesidades derivadas de la carencia de recursos básicos.

La citada ley foral, en sus artículos 30 y 31, hace referencia a las funciones de los servicios sociales de base y a los programas de los mismos, entre los que se encuentra el de acogida y orientación social.

Según señaló el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para situaciones como la planteada o similares, existe la posibilidad de acceder a un vale de pernocta, de conformidad con lo previsto en un documento que habría sido acordado entre las áreas de Seguridad y Convivencia Ciudadana y Acción Social.

Sin embargo, según concluye esta institución de la información recabada y a la que antes se ha hecho referencia, tal prestación no fue materializada por causa imputable al citado ayuntamiento.

A este respecto, se ha de considerar que, en el informe municipal remitido, se expuso, en referencia a la segunda de las conversaciones entre la Policía Foral y la Policía Municipal a las que se alude, que se ofreció la posibilidad de “traer a dependencias de Policía Municipal a esta familia y darles de cenar y dada la hora que esperasen en dependencias a la llegada de BPAS para tratar de gestionar su situación a la entrada del turno de mañana”.

Se concluyó, por lo tanto, que, solicitada la intervención del ayuntamiento, no se ofreció el vale de pernocta que se contempla por parte de la entidad local, lo que explicaría que fueran los propios agentes de la Policía Foral que actuaron quienes posteriormente se hicieran cargo de abonar un alojamiento para la familia en un hotel.

Al margen de lo anterior, a la vista del contenido del documento de gestión de los vales de pensión que remitió el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña -acordado, según se informa y se señala en el mismo, por las dos áreas municipales intervinientes-, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno recomendar que aquel fuera modificado y dejado sin efecto en lo que respecta al criterio que se transcribe:



“FAMILIAS CON MENORES QUE PROCEDEN DIRECTAMENTE DEL EXTRANJERO:

(...)

Informar que no se van a facilitar ayudas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

(...)

“FAMILIAS CON MENORES QUE PROCEDEN DE MOVIMIENTOS INTERNOS DENTRO DE ESPAÑA.

(...)

Informar que en Pamplona no van a ser atendidos por los servicios sociales ya que las posibles ayudas las deben tramitar en el lugar de procedencia donde estaban empadronados. No hace falta que vayan a Zapatería 40 ya que no se les va a tramitar nada”.

A juicio de esta institución, las informaciones a las que se alude no eran procedentes y se separaban de los criterios que establece la legislación vigente para la atención a situaciones de necesidad, máxime en casos en que puede haber personas menores de edad afectadas.

A este respecto, se señaló que, siendo cierto que el criterio de residencia (acreditado ordinariamente mediante el empadronamiento) puede ser relevante para acceder a determinadas prestaciones públicas, no lo es menos que no es absolutamente determinante en según qué circunstancias.

En relación con ello, bastaría citar lo previsto en el artículo 4.4 de la Ley Foral de Servicios Sociales, que, en referencia a las personas destinatarias de los servicios sociales -y tras establecer los criterios generales, dentro los cuales sí se alude a la circunstancia de residencia, recoge:

“En todo caso, las personas que se encuentren en Navarra en una situación de urgencia personal e indigencia, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender dicha situación. Esta situación será valorada por los profesionales de los servicios sociales en función de su gravedad, precariedad y perentoriedad”.

La Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, recoge, por otro lado, en su artículo 14.3, que *“los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas”.*



Y, por otro lado, el artículo 3 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, recoge el principio del interés superior del menor de edad, formulado en los siguientes términos:

“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”.

La efectividad de tal principio, a juicio de esta institución, podía resultar incompatible con una información como aquella a la que se alude en el documento municipal.

Esta institución consideró razonable que las personas que llegan a Pamplona/Iruña puedan ser informadas de los derechos sociales a que puedan acceder, y, lógicamente, de los requisitos que se establezcan en la legislación vigente, incluidas, en su caso, las normas municipales; pero una información como la aludida, mediante la que se viene a poner de manifiesto que familias como la del caso no pueden acceder ayudas y no se les va tramitar las mismas, ni es pertinente, ni, posiblemente, sea ajustada a la realidad, por lo que, a juicio de esta institución, habría de suprimirse.

Todo ello, llevó a esta institución a formular al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña las siguientes recomendaciones:

“a) Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, que, en contextos como el del caso (familia recién llegada a la ciudad, con menores a su cargo y sin lugar para alojarse), vele por que, cuando menos, se facilite el vale de pernocta establecido en los criterios de gestión municipal.

b) Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que modifique y deje sin efecto dichos criterios en lo que respecta a la información sobre la imposibilidad de acceder a ayudas que se trasladaría a las personas interesadas.”

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña remitió un escrito indicando que aceptaba primera recomendación, y que velaría por cumplir con los criterios de gestión municipal para las



familias sin hogar, procurando vales de pernocta en hoteles o pensiones, o en viviendas municipales destinadas para esa finalidad. Asimismo, informaba que se había puesto en marcha varias viviendas municipales para este fin esperando tener capacidad para poder atender de forma simultánea a 10 familias sin hogar, habiendo aumentado el equipo de profesionales para realizar el acompañamiento social de estas familias.

En cuanto a la segunda recomendación, en relación con la modificación de los criterios, el Ayuntamiento expuso que, la parte que hace referencia a las familias que proceden del extranjero ya fue modificada, antes de que se dictara la recomendación del Defensor del Pueblo de Navarra, quedando la redacción de la siguiente forma:

“FAMILIAS CON MENORES QUE PROCEDEN DIRECTAMENTE DEL EXTRANJERO:

Se ofrece la posibilidad de un billete de autobús que se facilita desde el albergue, entendiendo que Pamplona es una escala en su itinerario.

Si por la hora que es no hay posibilidad de viajar en autobús se facilita pernocta para una noche. Al día siguiente que acudan al albergue para que les faciliten billete de autobús, si no les corresponde por haber hecho uso en el año, o el destino es más lejano de lo habitual se valorará a través de la trabajadora social del albergue en coordinación con Zapatería.

En los casos que parezca evidente que no van a aceptar ir a otro destino, deberán valorarse individualmente en Zapatería, se les facilitará alojamiento hasta poder ser atendidas.”

Además, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, informó que:

“Con respecto a la segunda parte, se acepta la recomendación del Defensor del Pueblo y se modifica el documento interno que marca los criterios de gestión de vales de hotel y pensión, que en Pamplona no van a ser atendidos por los servicios sociales en el caso de las familias que proceden de movimientos internos dentro de España. Quedando el documento así:

“FAMILIAS CON MENORES QUE PROCEDEN DE MOVIMIENTOS INTERNOS DENTRO DE ESPAÑA

Informar que la atención de los servicios sociales respecto a recursos y/o ayudas estables depende del lugar de empadronamiento, existiendo en pamplona ayudas puntuales y excepcionales para personas transeúntes (programa de itinerantes en el albergue Trinitarios)

No se realizará derivación a Zapatería 40.

Si llegan en un horario en el que no van a poder viajar ese día, facilitamos una noche y que al día siguiente acudan al albergue para que les faciliten billete de autobús. Si no les corresponde por haber hecho uso en el año, o el destino es más lejano de lo habitual se valorará a través de la trabajadora social del albergue en coordinación con Zapatería.”



Se da traslado del documento de criterios internos actualizado sin esas directrices, así como se comunicará el cambio a las figuras profesionales encargadas de realizar estas atenciones”.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptadas las recomendaciones y dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.17. Requisitos para la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

En el marco de varios encuentros celebrados con entidades sociales que atienden a personas sin hogar o con graves dificultades para acceder a una vivienda se puso de manifiesto que, para admitir la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler, se estaban aplicando algunos requisitos que podrían considerarse desproporcionados o muy estrictos.

En este sentido, a modo de ejemplo, se expusieron a esta institución casos en que no se acepta recibir una vivienda e incluirla en la bolsa de alquiler por el hecho de no disponer de ascensor, por el hecho de contar con un sistema de calefacción eléctrico o, incluso, por la circunstancia de que el suelo de la vivienda sea de un determinado material que no es el más habitual. Todo ello a pesar de que, según se infirió, se trataría de viviendas habitables, tanto con parámetros legales, como conforme a los usos sociales normales.

Se venía a indicar que, especialmente en un contexto de grave carencia de viviendas disponibles para atender las necesidades de muchas personas, exigencias o condicionantes como los reseñados pueden entenderse como desproporcionados.

En la página web de Nasuvinsa se publicaba información sobre la bolsa de alquiler y, en particular, figuraba un documento relativo al estado exigible de las viviendas para su cesión a dicha bolsa, con una serie requisitos o condicionantes técnicos (paredes y techos, pavimentos, rejillas de ventilación, calefacciones, carpintería, accesibilidad, etcétera). Tales requisitos, se dedujo, operarían como condición necesaria para la admisión de la cesión de la vivienda, pudiendo, por tanto, limitarla o impedirla. Y, además, concluyó que supondrían un plus respecto a la exigencia de disponerse de cédula de habitabilidad, a la que también se alude en la parte inicial del documento (“requisitos”).



A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno solicitar información al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias sobre las condiciones o requisitos técnicos que se exigían para aceptar la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler y, en particular, sobre la motivación de los mismos (documento justificativo cuando se establecieron, o similar). Asimismo, esta institución interesó que el Departamento informara si estaba prevista la adopción de medidas para propiciar una mayor disponibilidad de viviendas por esta vía, exponiendo, en tal caso, las mismas y su fundamentación, siquiera de forma sucinta. Ello, sin perjuicio de las demás consideraciones que se vieran pertinentes sobre el objeto de la actuación.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias remitió el siguiente informe:

“El programa de alquiler de vivienda usada (Bolsa de Alquiler) es un programa destinado a captar viviendas que puedan ser arrendadas posteriormente a familias con dificultades en el acceso ordinario a una vivienda, con el fin de garantizarles poder disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

La Sociedad Pública Navarra de Suelo y Vivienda, S.A. (NASUVINSA), es la encargada de gestionar el programa de alquiler de vivienda usada, conforme al encargo realizado por el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y las condiciones en él establecidas.

En cuanto a los requisitos exigidos para la recepción de viviendas destinadas a dicho programa, los mismos se hallan justificados conforme al encargo y presididos por los siguientes principios:

- Cautela en el sentido de incorporar al programa viviendas que sean susceptibles de ser arrendadas a la vista de sus características, desechando otras cuya cesión no será factible.*
- Inadmisión de aquellas viviendas que pudieran suponer para NASUVINSA una carga económica a la hora de restituirlas a la propiedad, por el estado en que se encuentran.*
- Inadmisión de aquellas viviendas que pudieran poner en riesgo la seguridad o salubridad de las personas inquilinas.*

El Pliego de cláusulas reguladoras del encargo para el desarrollo del programa de alquiler de vivienda usada, establece que “se tendrán en consideración el tipo de calefacción y carpintería exterior, la existencia o no de ascensor, así como el estado y la conservación de la vivienda y de las zonas comunes del edificio, para la aceptación o rechazo del inmueble a efectos de su inclusión en la bolsa de propietarios.”



Igualmente, se indica que la vivienda “se devolverá en el estado propio después de una ocupación normal durante el tiempo que haya estado arrendada.” En este sentido, en caso de aceptar una vivienda que no se encuentre en buen estado, se daría la situación de tener que devolver la vivienda, tras varios años de arrendamiento, en un estado mejor al que se encontraba cuando se cedió la misma a la Bolsa de Alquiler.

Los requisitos que actualmente se exigen para la incorporación de una vivienda al programa de la Bolsa de Alquiler se detallan en la siguiente URL:

https://www.nasuvinsa.es/sites/default/files/assets/files/Alquiler/Bolsa/240624_Informaci%C3%B3n%20Propietarios%20Bolsa%20Alquiler%20ENERO.pdf

Las viviendas incorporadas al programa de la Bolsa de Alquiler tienen como fin poder servir como domicilio habitual y permanente de personas físicas, por lo que los contratos de arrendamiento que se celebran tienen una duración de 7 años, llegando en la mayoría de los casos a celebrarse nuevos contratos de arrendamiento, con las mismas o diferentes personas. Por ello, gracias a la exigencia de ciertos requisitos técnicos, es posible garantizar que las viviendas se encuentran en perfectas condiciones de habitabilidad para, con el correspondiente trabajo de mantenimiento, poder alquilarlas de nuevo en el menor plazo posible.

Respecto a los ejemplos que se mencionan en el escrito del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra, de no admisión de viviendas al programa de la Bolsa de Alquiler y que, según le trasladan, pueden llegar a ser considerados desproporcionados o muy estrictos, se expone lo siguiente:

- a) Cédula de habitabilidad. Tanto la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, en su artículo 13.3.b), como el artículo 77.1.a) del Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, hacen referencia a la exigencia de contar con cédula de habitabilidad para que una vivienda pueda acceder a la Bolsa de Alquiler. Con dicha exigencia se garantiza que toda vivienda que forme parte de la Bolsa y vaya a ser posteriormente arrendada, cuente con las condiciones mínimas de habitabilidad para hacer de la misma una vivienda digna y adecuada.*
- b) Ascensor. En el documento que recoge los requisitos técnicos a cumplir por las viviendas que se incorporan a la Bolsa, en el apartado “Accesibilidad” se dispone que “las viviendas deberán estar dotadas preferentemente de ascensor.” Este aspecto también está contemplado en el punto 7 del Anexo 1 “Instrucciones de desarrollo del encargo” del Pliego de cláusulas reguladoras del encargo a NASUVINSA para el desarrollo del programa, donde se indica que las viviendas “preferentemente deberán estar dotadas de ascensor.”*

Por consiguiente, el hecho de que la vivienda cuente con ascensor no es un requisito de obligado cumplimiento para ser admitida en la Bolsa de Alquiler, sino que se valorarán de forma preferente aquellas que sí cuenten con el mismo. No obstante, si una vivienda cumple con el resto de requisitos técnicos exigidos y existe demanda de vivienda en el municipio



donde la misma se ubica, ésta será incorporada a la Bolsa de Alquiler aun cuando carezca de ascensor.

c) Sistema de calefacción eléctrico. Tal y como viene reflejado en los requisitos técnicos exigidos para incorporar viviendas a la Bolsa de Alquiler, se admiten viviendas con calefacción eléctrica siempre que la potencia a contratar sea semejante a la de cualquier sistema habitual de hogar, evitando de este modo que el gasto eléctrico repercuta en la factura del suministro a la parte arrendataria.

A este respecto, debemos indicar que se ha dado el caso de personas inquilinas que no hacen uso del sistema de calefacción para evitar consumos elevados, provocando ello efectos negativos en la vivienda como humedades por condensación en paredes, suelo y techo de las habitaciones. Lo anterior conlleva a un mayor coste de mantenimiento de la vivienda.

d) Pavimento. Se admiten todos los pavimentos que tengan buen mantenimiento de limpieza, incluso pavimentos de vinilo una vez comprobado que, con un mantenimiento adecuado, no van a tener problemas de perdurar en el tiempo y poder ser devueltos a las personas propietarias en buen estado.

Finalmente, se indica en el escrito que interesa que se informe si está prevista la adopción de medidas para propiciar una mayor disponibilidad de viviendas por esta vía, exponiendo, en tal caso, las mismas y su fundamentación. A este respecto, procede informar que NASUVINSA, a través del encargo para el desarrollo del programa de alquiler de vivienda usada, implementa la mejora continua en las revisiones que hace de cada vivienda, teniendo siempre presente el destino de la vivienda como domicilio habitual y permanente de la ciudadanía y procurando unas condiciones adecuadas de habitabilidad”.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la cuestión suscitada enlaza con lo que prevé el artículo 13 de la Ley Foral del derecho a la vivienda en Navarra, según redacción dada por la Ley Foral 5/2020, de 4 de marzo, y consideró oportuno realizar las siguientes consideraciones:

El precepto se refiere al “*programa de intermediación público para el alquiler de viviendas desocupadas: bolsa de alquiler*”, y, a modo de principio general, dispone que las administraciones públicas de Navarra fomentarán el alquiler de viviendas desocupadas.

El apartado tercero del precepto prevé, por lo que aquí interesa, que “*la gestión se realizará conforme a las condiciones que reglamentariamente se determinen y a lo establecido en este artículo:*

(...)



b) Podrán acceder a la Bolsa de alquiler las viviendas usadas con cédula de habitabilidad que tengan actualizada su instalación eléctrica y cuyo resto de instalaciones y estado de conservación esté en condiciones para su puesta en alquiler inmediato. Este último requisito podrá excepcionarse atendiendo a las circunstancias personales del propietario de la vivienda o a los objetivos del mercado inmobiliario”.

Se desprende de este último apartado la exigencia de los siguientes requisitos generales: a) Que las viviendas dispongan de cédula de habitabilidad; b) Que tengan actualizada su instalación eléctrica; c) Que el resto de instalaciones y su estado de conservación se encuentren en condiciones para su puesta en alquiler inmediato.

Se prevé, además, la posibilidad de excepción del último requisito, atendiendo a las circunstancias personales del propietario de la vivienda o a los objetivos del mercado inmobiliaria. Esta excepción denota la voluntad de aplicar una cierta flexibilidad, que puede ser aconsejable en función del conjunto de derechos e intereses a proteger, significativamente el derecho de acceso a una vivienda a una vivienda digna.

De tal forma, esta institución no cuestiona el requisito de que se disponga de cédula de habitabilidad. Al margen de que así está expresamente previsto en la ley foral, el Decreto Foral 42/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra, vincula esa autorización a las *“condiciones mínimas de habitabilidad que debe reunir toda vivienda en Navarra para ser ocupada como alojamiento habitual de personas”*.

Sin embargo, salvado ese condicionamiento, la institución estima que una parte de los requisitos que, conforme a lo que figura en la página web, se estarían exigiendo, excedería de lo legalmente previsto (actualización de la instalación eléctrica y condiciones adecuadas para una puesta en alquiler): a modo de ejemplo, no admisión de suelos de moqueta, no admisión de persianas que no sean de aluminio o pvc, alicatados en cocina y baño de suelo a techo, posible exigencia de ascensor, etcétera.

Según entendemos, una aplicación estricta de los requisitos publicitados podría llegar a excluir del programa a un número relevante de viviendas que estarían en condiciones de poder ser alquiladas en el mercado y, además, que sí satisfacerían los requisitos legalmente establecidos.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente sugerencia:



“Sugerir al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que revise y flexibilice los requisitos exigidos para el acceso de viviendas a la bolsa de alquiler, con vistas a poder disponer de un mayor número de viviendas aptas para satisfacer la demanda de alquiler a precio asequible.”

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias emitió un informe en respuesta a la recomendación realizada, en el que manifestaba que se aceptaba la sugerencia e indicó que era la intención del Departamento revisar las condiciones actuales que se exigen para incorporar viviendas al programa Bolsa de Alquiler y valorar la posibilidad de que estas sean menos restrictivas.

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia, dando por finalizadas sus actuaciones.

6.2.18. Falta de paso de peatones en Lekaroz.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Administración destinataria: Departamento de Cohesión Territorial.

En el mes de octubre de 2024 se publicó en una noticia de prensa la disconformidad que existiría en Lekaroz por la configuración de la N-121-B a su paso por el pueblo, particularmente porque divide el centro urbano y el cementerio sin existir un paso peatonal.

Se señalaba que se había convocado una concentración de protesta sobre esta cuestión y se afirmaba que en 2021 se eliminó un paso de cebra que existía.

Se explicaba que la variante entre Arraioz y Elbete, incluida en el trazado que desemboca en la frontera en Dantxarinea, divide el centro urbano de Lekaroz y el cementerio. Asimismo, que la carretera hace de obstáculo en la comunicación a pie con el campus habilitado en el solar del antiguo colegio de los Capuchinos. Se indicaba que, si bien después de la inauguración de la circunvalación en junio de 2012, la conexión entre ambos márgenes de la calzada incluyó un paso de cebra, este desapareció en 2021.

Abundando en ello se recogía lo afirmado por el alcalde-jurado de la localidad, que recordaba que el proyecto de circunvalación de Elizondo preveía un paso de peatones en la rotonda de Lekaroz y que, una vez se extendió la capa de embreado sobre el nuevo trazado, “se pintó el paso peatonal para dar algún tipo de solución”. Sin embargo, se señalaba, posteriormente se suprimió, y, a pesar de que ya habían pasado tres años



desde entonces y de que se anunció que “habría una solución a corto plazo”, la misma no se había materializado. De acuerdo a lo publicado, la carencia genera peligro para los viandantes (“es habitual ver gente cruzando la vía”, “la situación es de alta peligrosidad”).

A la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar al Departamento de Cohesión Territorial que informara al respecto. En particular, y sin perjuicio de las demás consideraciones que se vieran pertinentes sobre el objeto de la actuación, interesaba que se informara sobre las medidas que hayan sido adoptadas o este previsto adoptar para garantizar la seguridad en el lugar al que se alude.

Además, esta institución vio pertinente informar acerca de la apertura de la actuación de oficio a la alcaldía jurada de Lekaroz, concediéndole el plazo de un mes para, en el caso de verlo pertinente, remitir un informe en el que podía hacer constar cualquier consideración al respecto de lo publicado en prensa o hacer llegar el posicionamiento del batzarre.

El Departamento de Cohesión Territorial remitió el siguiente informe:

“En lo que respecta a la eliminación del paso peatonal existente (solución temporal) señalar que la normativa de referencia establece:

- Norma 8.1 Instrucción de Carreteras “Señalización Vertical”

- *9.8.2 Con prioridad. Para implantar un paso para peatones con prioridad para éstos se deberán reunir todas las condiciones siguientes:*

- *Que el paso esté situado en un poblado.*

- Borrador de la nueva normativa 8.1 “Señalización Vertical”. “[...] Asimismo, es fundamental que los conductores que se aproximen dispongan de una visibilidad suficiente que les permita anticipar si algún peatón se dispone a cruzar la calzada y deberá por tanto detener la marcha”.

- La Orden Foral 787/2001 Pasos peatonales sobreelevados (que es este caso, pero da una idea del entorno seguro que necesitan) dice en su artículo 3:

- *Artículo 3. Tramos excluidos: No podrán instalarse Pasos Peatonales Sobreelevados en los siguientes casos:*

- *En los tramos de la red de carreteras que no tengan consideración de Travesía.*

- La nueva Orden Foral 66/2024 sobre Reductores de velocidad tipo Lomo de asno contiene el mismo excluyente de tramos que no tengan la consideración de Travesía.



Todo esto se refiere a que la colocación de un paso peatonal fuera de travesías, además de no estar permitido por normativa, no supone un entorno seguro de cruce peatonal, sino que crea la falsa seguridad cuando lo único que supone es una prioridad de paso que ordena la responsabilidad en caso de que pase algo.

Además, colocarlos en un entorno no urbano los hace más peligrosos todavía, ya que los conductores no tienen la referencia urbana que les obliga a adecuar su atención y velocidad.

Por otro lado, en una zona de glorieta donde los giros no permiten anticipar lo que ocurre en los márgenes para saber si hay peatones en las proximidades y la atención que supone conducir dentro de una glorieta hace que las salidas de las mismas sean poco idóneas para colocar un paso peatonal, es más, desde hace años en las ciudades se tienden a alejar los pasos peatonales de glorietas y cruces.

Lo único que se puede hacer con la normativa actual es colocar la señal de peligro P-20 "Peatones", que advierte a los conductores de la posibilidad de encontrarlos y, además, al no dar prioridad a dichos peatones, les obliga a prestar mayor atención en su cruce por una zona que está considerada como poco segura. Esto último es lo que se hizo cuando se eliminó el paso peatonal pintado.

El Departamento de Cohesión Territorial aprobó el proyecto de "Construcción de pasarela peatonal en el PK 48+200 de la carretera N-121-B, en Baztan". Se trata de una pasarela peatonal para posibilitar a paseantes, vecinos y vecinas del pueblo cruzar la variante hacia el Campus de Lekaroz o al cementerio de la localidad.

El objeto del proyecto es la construcción de una pasarela sobre la carretera N-121-B y un acondicionamiento de los accesos a la misma, tanto para peatones como para ciclistas.

La ejecución de la obra está condicionada a disposición presupuestaria".

El Defensor del Pueblo de Navarra le dio traslado de este informe a la alcaldía jurada de Lekaroz para que esta pudiera alegar o manifestar lo que considerara oportuno. Mediante el escrito de alegaciones que presentó, la alcaldía jurada vino a reiterar la necesidad de adoptar medidas para garantizar la seguridad de los peatones.

A la vista de la información recabada, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

Esta institución no puede dejar de reconocer que, a la hora de articular las concretas medidas de seguridad que garanticen los derechos de todas las personas usuarias de las carreteras, concurre un margen de apreciación, de valoración y, en ocasiones, de discrecionalidad, en función de las circunstancias de cada caso, pudiendo ser válidas diferentes soluciones con parámetros jurídicos.



Señalado lo anterior, en el asunto que nos ocupa, se concluye que, por la configuración de la vía y del pueblo de Lekaroz, existe la necesidad de procurar alguna solución que permita atravesar la carretera a los peatones con la debida seguridad.

En este sentido, además del paso peatonal ordinario (se deduce que lo hubo en el pasado), de la advertencia a los conductores del tránsito de posibles peatones y de la pasarela a la que se alude en el informe del Departamento de Cohesión Territorial, la alcaldesa de Lekaroz apunta también la posibilidad de habilitar un semáforo regulador del paso a petición del peatón.

Esta institución no puede determinar cuál ha de ser la medida a adoptar, pero sí aprecia la necesidad de que se implemente alguna solución que mejore la seguridad de los peatones.

Por ello, esta institución vio preciso formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que, en colaboración con la representación del pueblo de Lekaroz, estudie y adopte alguna medida que permita a los vecinos y vecinas el paso en condiciones de seguridad por la carretera a la que aluden, que separa el núcleo de otras zonas de la localidad.”

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido ninguna contestación a la sugerencia formulada.

6.2.19. Cambio de sistema en el programa de ayuda alimentaria.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

En octubre de 2024 se publicaron noticias acerca del cambio de sistema en el programa de ayuda alimentaria. Según se exponía, la ayuda dejaría de gestionarse a través del Banco de Alimentos y pasaría a concederse a través de una tarjeta monedero canjeable en supermercados.

En la publicación se informaba, en líneas generales, sobre el funcionamiento del nuevo sistema y, recogiendo lo afirmado por la responsable del Banco de Alimentos en Navarra, se señalaban varios problemas que podrían generarse.

Por un lado, se indicaba que se iba a atender a menos personas y con una menor cantidad de alimentos. A este respecto, se afirmaba que, hasta ahora, las compras del



Banco de Alimentos se realizaban al por mayor, por lo que se conseguía un mejor precio que el habido en las superficies de distribución, lo que, finalmente, redundaba en poder hacer llegar a los beneficiarios una mayor cantidad de alimentos.

Por otro lado, se apuntaba a la problemática que se podía generar para quienes residan en pequeños pueblos donde no existen supermercados. Estas personas, según se razonaba, se iban a ver obligadas a desplazarse para la obtención de la ayuda alimentaria, lo que antes, dada la red de reparto con que cuenta el Banco de Alimentos, no sucedía.

Asimismo, se venía a denunciar lo complicado de evitar que una misma persona sea beneficiaria de la tarjeta y usuaria del Banco de Alimentos simultáneamente, duplicidad que puede resultar injusta y perjudicar que se llegue a otras personas. En relación con ello, se indicaba que Banco de Alimentos había venido a solicitar que los servicios sociales excluyan a quienes se conceda la tarjeta canjeable del acceso al servicio que presta aquel, pero que la gestión estaba siendo complicada y se daban duplicidades.

A la vista de lo anterior, esta institución creyó conveniente abrir una actuación de oficio y solicitar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que informe acerca del asunto.

Además de las consideraciones que se vieran convenientes sobre la cuestión suscitada, el Defensor del Pueblo de Navarra interesó que se informara acerca de:

- a) Si la Administración de la Comunidad Foral de Navarra había participado en la decisión del cambio de sistema y, en tal caso, cuál ha sido su postura.
- b) Si, en el proceso de la toma de la decisión, habían sido consultadas las entidades sociales que actúan en Navarra en el ámbito de la atención a las personas en situación de exclusión y de la prestación de alimentos (Banco de Alimentos u otras).
- c) Las problemáticas específicas a las que se aludían en el anterior apartado y, en su caso, si se habían previsto o iban a adoptarse medidas para procurar resolverlas o paliarlas.

En respuesta, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, remitió el siguiente informe:

“Respecto a si la Administración de la Comunidad Foral de Navarra ha participado en la decisión del cambio de sistema y cuál ha sido la postura, indicar que el programa se viene definido por parte del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 desde 2022. En ese



momento el Ministerio preguntó a cada CCAA a qué quería destinar los fondos del Programa de Asistencia Material Básica. Todas las CCAA optaron por reparto de alimentos, a excepción de nuestra Comunidad, que propuso destinar esos fondos a la cobertura de necesidades básicas de personas en situación de sinhogarismo, sin embargo, finalmente el Ministerio, en coordinación con la UAFSE decidió que el programa se iba a desarrollar de manera homogénea en todas las CCAA, sobre la base de reparto de alimentos a través de tarjetas monedero o cheques y de prescripción técnicas de servicios públicos.

De este modo, los requisitos, intensidades y cuantías vienen determinadas por el Ministerio, enmarcadas en la normativa y procedimientos de Fondos Europeos (adjunto se remite el programa aprobado y documento de preguntas frecuentes) y las CCAA no han tenido cabida en la toma de decisiones, más allá de la elaboración de los procedimientos de aplicación de cada territorio.

En esta línea no se consultó explícitamente a las entidades sociales que actúan en este ámbito para la puesta en marcha, pero sí se mantuvo contactos para valorar el impacto que tendría el cambio que la Comisión Europea del programa FEAD al Programa de Asistencia Material Básica en nuestra comunidad.

Respecto a las problemáticas indicadas en el escrito:

“Se va a atender a menos personas y con menor cantidad de alimentos”.

El programa lleva poco tiempo en funcionamiento y todavía están ajustándose los procesos, no hay datos que permitan mantener dicha afirmación. Cabe recordar que el programa básico sólo llega a un perfil de personas de la totalidad de personas que atienden en los bancos de alimentos.

“Se apunta a la problemática que se puede generar para quienes residan en pequeños pueblos donde no existen supermercados”.

El programa básico es sólo una de las diferentes prestaciones y servicios con los que trabajan los servicios sociales, quiere ello decir que, en las zonas dónde no existan supermercados adheridos, se puede hacer uso de otro tipo de ayudas como las “Ayudas de apoyo a procesos de inclusión social y/o emergencia social” de gestión municipal, así como colaborar con las entidades sociales que operan en su zona básica.

“Se señala lo complicado de evitar que una misma persona sea beneficiaria de la tarjeta y usuaria del Banco de Alimentos simultáneamente”.

Como ya se ha indicado, el acceso al programa básico se prescribe por un profesional de los servicios sociales públicos siempre que cumplan los requisitos del programa. En estos casos, ya no se deriva a ningún otro recurso de reparto de alimentos. Ciertamente es que los SSB y las entidades sociales no comparten bases de datos y la coordinación con los servicios se ajusta en cada zona, no obstante, no debemos olvidar que las personas beneficiarias de estos



programas también son parte activa y responsable de su propio itinerario y por tanto de aportar información a los servicios y entidades que les apoyan”.

A la vista de la información remitida, y en cuanto a la decisión de implantación del sistema propiamente dicha, esta institución no pudo controvertirla, pues carece de competencia para supervisar a la Administración del Estado.

En todo caso, materializada su implantación en Navarra, considerando que, como es natural, el sistema puede tener tanto ventajas como inconvenientes, y apreciando que puede afectar o incidir en la forma de prestar la ayuda de alimentos previamente establecida, esta institución vio pertinente sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, contando con la participación y criterio del Banco de Alimentos y de otras entidades sociales que actúen en el ámbito que nos ocupa, realice un seguimiento y análisis de la referida implantación, con vistas a detectar sus deficiencias o aspectos de mejora, y que, si es oportuno, plantee al Ministerio competente las modificaciones o modulaciones que se vean pertinentes.

Por otro lado, en relación con la problemática específica a que alude el Banco de Alimentos respecto a la dificultad para la detección de duplicidades, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario sugerir que, en lo posible, se trabaje de forma coordinada, procurando que la ayuda alimenticia pueda llegar al mayor número de personas y familias que la precisen.

A este respecto, esta institución entendió que lo sugerido conecta con diversas previsiones de la Ley Foral de Servicios Sociales. Esta recoge, entre los principios rectores del sistema de servicios sociales (artículo 5), los siguientes:

- a) el principio de participación cívica, según el cual “los poderes públicos deberán promover y garantizar la participación de las personas, grupos y entidades en el funcionamiento del sistema”;*
- b) el principio de planificación y evaluación, conforme al cual “los poderes públicos deberán planificar de forma ordenada las metas, estrategias, políticas y directrices a seguir en el ámbito de los servicios sociales, así como los instrumentos y acciones que se deban utilizar”; y*
- c) el principio de coordinación y cooperación interadministrativa, señalando que “los poderes públicos deberán asegurar la igualdad y la máxima eficiencia y eficacia del sistema de servicios sociales, para lo que deberán impulsar mecanismos de coordinación y de cooperación entre sí y con la iniciativa privada”.*



Todo ello en el marco de un sistema de servicios sociales que, conforme al artículo 3, está “constituido por todas las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos de titularidad pública y privada” y que debe funcionar “de forma integrada y coordinada en red”.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario formular las siguientes sugerencias:

“a) Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en relación con el cambio del sistema en el programa de ayuda alimentaria habido, que, contando con la participación y criterio del Banco de Alimentos y de otras entidades sociales que actúen en el ámbito que nos ocupa, realice un seguimiento y análisis de la implantación de dicho programa, con vistas a detectar sus deficiencias o aspectos de mejora, y que, si es oportuno, plantee al Ministerio competente las modificaciones o modulaciones que se vean pertinentes.

b) Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en relación con la problemática específica a que alude el Banco de Alimentos respecto a la dificultad para la detección de duplicidades en el acceso a unas y otras prestaciones de alimentos, que, en lo posible, se trabaje de forma coordinada, procurando que la ayuda alimenticia pueda llegar al mayor número de personas y familias que la precisen.”

A fecha de cierre del presente informe no se ha recibido ninguna contestación a las sugerencias formuladas.

6.2.20. Paralización de las obras del centro de día proyectado para personas mayores del municipio de Barañáin/Barañain.

Materia: Obras públicas.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Barañáin/Barañain.

En noviembre de 2024 se publicó en una noticia de prensa la disconformidad de personas mayores de Barañáin/Barañain con la paralización de las obras del centro de día proyectado.

En este sentido, se señalaba que la paralización de las obras se produjo hace más de año y medio, concretamente en marzo de 2023, tras haberse planeado el centro en 2020 y adjudicado dichas obras dos años después. Se expresaba, asimismo, que no existía una información clara en torno a esta problemática y acerca de las decisiones a adoptar.



A la vista de lo anterior, y habida cuenta de que el servicio proyectado iría destinado a un colectivo, el de personas mayores, merecedor de una especial protección por parte de las administraciones públicas, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente abrir esta actuación de oficio y solicitar al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain que informara al respecto.

En particular, interesó que se informara sobre las causas que habían motivado la paralización de las obras, de las medidas que hubieran sido adoptadas o estuviese previsto adoptar acerca de la problemática y de las previsiones que manejase la entidad local para la finalización de la construcción y la puesta en marcha del servicio de centro día. Asimismo, se solicitó que se indicara si existen en la localidad otros centros análogos y, en su caso, la titularidad de los mismos.

En contestación, el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain remitió el siguiente informe:

[..]

En fecha 12 de enero de 2021 se emite informe de necesidad del arquitecto municipal del Ayuntamiento de Barañáin en el que se detalla la necesidad de dotar a Barañáin de un centro de día. Con base en este informe el 11 de agosto de 2021 Alcaldía, como órgano de contratación, autorizo y dispuso la adjudicación por contrato menor de servicios la redacción de proyecto de ejecución y estudio básico de seguridad y salud y dirección de obra y coordinación de seguridad y salud para Centro de día en Avda. Comercial 2-4 de Barañain, adjudicado en consecuencia con fecha 11 de agosto de 2021 a PRADA ARQUITECTOS S.L.

Conforme al primer proyecto la Junta de Gobierno Local acordó, en sesión celebrada el día 26 de agosto de 2021, el inicio de la licitación por procedimiento abierto y se publicó en el portal de contratación, finalizado el plazo de licitación, esta quedó desierta. Posteriormente, el redactor del proyecto modifico el mismos a los efectos de ampliación del presupuesto de las obras, procediéndose a una nueva licitación publicada en el portal de contratación el 25 de noviembre de 2021 y que igualmente quedo desierta.

En fecha 14 de marzo de 2022 se adjudicó el proyecto de obras por procedimiento negociado a la empresa NAVITEC, S.L. Las obras no pueden iniciarse de manera inmediata por encontrarse el local ocupado por los colectivos vecinales, siendo que el 24 de agosto de 2022 se firman los acuerdos para el traslado de las asociaciones vecinales a las que se les había cedido el uso cuando el local estaba vacío.

En fecha 11 de marzo de 2023 se requiere al redactor del proyecto de obras a fin de que informe sobre la no finalización de las obras y las razones de ello. Requerimiento que no fue evacuado por la dirección obra y redactor del proyecto.



El 2 de junio de 2023 tiene entrada en el registro electrónico del Ayuntamiento un escrito de la empresa NAVITEC SL exponiendo la situación del contrato. Y en fecha 23 de agosto de 2023 presenta escrito solicitando que el contrato de ejecución de las obras del centro de día adjudicadas a Navitec Rehabilitación S.L. sea cedido a otra empresa. Pero no aporta acuerdo alguno con ninguna empresa.

A la vista de la solicitud de cesión se solicita por parte de alcaldía un informe jurídico en relación a la posible cesión de contrato de obras de centro de día.

Tras la propuesta de cesión de la obra por Navitec, posteriormente al existir la posibilidad de la cesión del contrato a la empresa Josean Construcciones la propia empresa Navitec se negó a la cesión de dicho contrato con lo que no se cumplían los requisitos de necesidad de acuerdo entre empresas.

En fecha 14 de junio de 2024 se adjudica por contrato de menor cuantía de servicios para realización de un informe pericial independiente de un arquitecto superior, acerca de las cuestiones técnicas que han afectado a una licitación, especificando si, con sólo la documentación entregada por el Ayuntamiento era posible ejecutar la obra objeto de la licitación en relación concretamente de proyecto de obras de Prada Arquitectos para Centro de día en Barañain. Informe que elabora el arquitecto Ioseba Izquierdo Echaide. En el mencionado informe se concluye que el proyecto no presenta la suficiente definición técnica para la licitación de las obras de ejecución del mismo.

En fecha 1 de julio de 2024 se presenta instancia por NAVITEC REHABILITACION SL solicitando resolución de contrato de obras para la adecuación del local propiedad del Ayuntamiento de Barañain, sito en la Avda. Comercial 2-4, para Centro de Día.

En fecha 4 de octubre de 2024 se emite un nuevo informe por el arquitecto sobre la determinación del importe de capítulos del presupuesto sin incluir en el proyecto de obras y un tercer informe que emite en fecha 10 de octubre de 2024 sobre la determinación de daños y perjuicios al Ayuntamiento de Barañain.

Con fecha 25 de noviembre de 2024 y ante la situación de imposibilidad de ejecución de la obra según escrito antes referenciado NAVITEC REHABILITACION S.L solicita al órgano de contratación de contrato de obras de centro de día que se le abone a la mercantil «NAVITEC REHABILITACIÓN, S.L.», las cantidades en el mismo reseñadas en concepto de liquidación final de las obras para la adecuación del local propiedad del Ayuntamiento de Barañain, sito en la Avda. Comercial 2-4, para Centro de Día, e indemnización de daños y perjuicios por la resolución contractual derivada de la paralización de la obra imputable a ese Ayuntamiento.

A la vista de los hechos expuestos en el apartado anterior en sesión extraordinaria y urgente que la Junta de Gobierno Local celebrada el día 28 de noviembre de 2024 se adoptaron varios acuerdos, entre los que se recoge:



Requerir a Prada Arquitectura S.L. la subsanación del proyecto de obras de Centro de día de Barañain de los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que le sean imputables, otorgándole al efecto el plazo de 10 días naturales a partir del día siguiente de la notificación del presente acuerdo.

Y se acuerda iniciar el expediente administrativo de determinación de los daños y perjuicios que durante la ejecución o explotación de las obras se causen tanto a la Administración como a terceros por defectos o insuficiencia técnica del proyecto o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en que el mismo haya incurrido, imputables a aquel, pudiéndose cuantificar provisionalmente la responsabilidad en una indemnización equivalente al 20% del precio del contrato con una cuantía máxima de hasta un límite máximo de 5 veces el precio pactado por el proyecto (44.951,5 euros), dentro del término de diez años contados desde la recepción del mismo.

Y también se acuerda iniciar el procedimiento administrativo para la resolución del contrato de obras de para la adecuación del local propiedad del Ayuntamiento de Barañain, sito en la Avda. Comercial 2-4, para Centro de Día que fue formalizado en documento administrativo de fecha veintiocho de marzo de dos mil veintidós entre este ayuntamiento y la entidad mercantil “NAVITEC REHABILITACIÓN S.L”, que se encuentra actualmente en ejecución, por concurrir la causa establecida en el artículo 175.d) la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos de existencia de errores materiales del proyecto que afecten al presupuesto de las obras, al menos, en un 20%.

Incoando de forma simultánea al anterior, el expediente de licitación de obra de obras de para la adecuación del local propiedad del Ayuntamiento de Barañain, sito en la Avda. Comercial 2-4, para Centro de Día, previa incorporación en los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas de las modificaciones que permitan eliminar los motivos por los que se estima inaplicable la realización de las obras actualmente paralizadas debido a los defectos formales del proyecto de obras licitado y un proyecto correcto, si bien la adjudicación de este procedimiento de licitación quedará condicionada en todo caso a la terminación del expediente de resolución anterior.

Determinar expresamente que, en aplicación de los acuerdos anteriores, hasta que se formalice el nuevo contrato, el contratista actual quedará obligado a adoptar las medidas necesarias por razones de seguridad o la ruina de lo construido o fabricado.

Y otorgar trámite de audiencia al contratista, así como al avalista o asegurador del contratista en el presente contrato, para que aleguen cuanto estimen oportuno en el plazo máximo de diez días a contar desde el día siguiente a la recepción de la notificación del presente acto administrativo en cuanto a la resolución del contrato como a la posible determinación de daños y perjuicios”.



A la vista de que en el informe se explicaban las vicisitudes habidas respecto a la contratación de las obras y su ejecución, que habrían dilatado la construcción proyectada, y se daba cuenta del contenido de los acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno Local, entre ellos el referente a la incoación del expediente de licitación de las obras con una serie de modificaciones, el cual iría encaminado a resolver la paralización de las obras referidas, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el asunto se encontraba encauzado. No obstante, solicitó al Ayuntamiento que actuara con razonable celeridad en la consecución del fin pretendido, en aras a procurar un adecuado servicio de centro de día a las personas mayores destinatarias del mismo y procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.



CAPÍTULO 7. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

7.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **365** propuestas de mejora. De ellas, **7** corresponden al año 2024.

La institución traslada esas propuestas de los ciudadanos a la Administración pública competente y, en la medida en que las considera razonables, las defiende.

De las 10 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2024 y otras 3 que se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2023), una no se trasladó a ninguna administración y 9 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: dos se aceptaron directamente, seis no se aceptaron, y otra dio lugar a la formulación de una sugerencia normativa, que no fue aceptada por la administración.

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- **Hacienda: 2** (tratamiento fiscal en IRPF de prestación de jubilación derivada de aportaciones a mutualidades y reducción del IVA al 4% en la compra de vivienda protegida).
- **Acceso a un empleo público: 1** (modificación de normas de gestión de las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea).
- **Bienestar social: 1** (mejora de atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales).
- **Consumo: 1** (modificación del plazo de caducidad para cancelación del préstamo hipotecario).
- **Educación: 1** (integración de una figura que vele por la convivencia en centros escolares).



- **Función pública: 1** (regulación para la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades crónicas graves).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2023			
Administración electrónica	Registro vía-t por vía telemática.	Departamento de Economía y Hacienda.	Propuesta aceptada.
Bienestar social	Cambio legislativo en el tratamiento de las ayudas para la contratación de un cuidador por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta.	Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y Departamento de Economía y Hacienda.	Propuesta no aceptada.
Hacienda	Modificación de la normativa de IRPF en relación a la tributación de matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges.	Departamento de Economía y Hacienda.	Propuesta no aceptada.
Propuestas 2024			
Educación	Integración de una figura que vele por la convivencia en centros escolares.	Departamento de Educación.	Propuesta no aceptada.
Hacienda	Tratamiento fiscal en IRPF de prestación de jubilación derivada de aportaciones a mutualidades.	Departamento de Economía y Hacienda.	Sugerencia normativa no aceptada.
Función pública	Regulación para la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades crónicas graves.	Departamento de Educación.	Propuesta no aceptada.
Hacienda	Reducción del IVA del 4% en la compra de vivienda protegida.	Departamento de Economía y Hacienda y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.	Propuesta no aceptada.
Consumo	Modificación del plazo de caducidad para la cancelación de préstamo hipotecario.		Sin competencia.



Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Acceso a un empleo público	Modificación de las normas de gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.	Departamento de Salud.	Propuesta no aceptada.
Bienestar social	Atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.	Departamento de Salud.	Propuesta aceptada.

7.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

7.2.1. Propuesta para la integración de una figura que vele por la convivencia en centros escolares.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Un ciudadano propuso que se promoviera la integración de una figura que velase por la convivencia en los centros educativos. Consideraba que se trata de una medida muy positiva y funcional para prevenir el acoso escolar.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación, para su valoración.

El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“Que tras la visita realizada en el IES Julio Caro Baroja de Pamplona por parte de una Inspectora de Educación el 26 de febrero de 2024, se han constatado las diversas tareas desempeñadas por dicha persona entre las que se destacan las siguientes:

-Recepción diaria del alumnado a la entrada al instituto.

-Vigilancia en los pasillos a primera hora de la mañana, por si es requerido por el profesorado o el alumnado.

-Ayudar en la supervisión de los recreos (de 11:00 a 11:30 horas) especialmente en el recreo del alumnado de 1º y 2º de la ESO.

-Acompañamiento del alumnado que presenta una mayor dificultad a nivel de convivencia en el centro.

-Poner en conocimiento de la Dirección cualquier situación que pudiese provocar situaciones de conflicto.



-Detectar y prevenir situaciones de acoso escolar.

Se constata que este ciudadano viene realizando sus labores de voluntariado en horario de 7:50 a 12:00-12:30 horas, de lunes a viernes.

El actual Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (Decreto Foral 25/1997, de 10 de febrero) no contempla una figura así en la estructura de gobierno de los Institutos.

Sin dudar del buen hacer de este ciudadano en materia de convivencia en el centro, las labores que realiza corresponden a los profesionales que en él trabajan tal y como se recoge en el artículo 91. Funciones del profesorado de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, entre las que se recogen:

- c) La tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.*
- d) La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.*
- e) La atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado.*
- g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática y de la cultura de paz.*
- i) La coordinación de las actividades docentes, de gestión y de dirección que les sean encomendadas.*
- j) La participación en la actividad general del centro.*

A más abundamiento, la colaboración voluntaria de las familias debe estar suscrita a actividades puntuales que, en ningún caso, suponga un horario regular por parte de las mismas como es el caso de este ciudadano.

Teniendo en cuenta todo lo descrito, desde el Servicio de Inspección Educativa de la Comunidad Foral de Navarra se exhorta al centro a que ponga fin a esta colaboración voluntaria realizada de manera regular por este ciudadano a día 19 de marzo de 2024.”

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de la postura del Departamento de Educación y con el traslado de esta información al autor de la propuesta, dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.2. Propuesta referente al tratamiento fiscal en IRPF de prestación de jubilación derivada de aportaciones a mutualidades.

Materia: Hacienda.



Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.

Resumen: El 15 de diciembre de 2023 esta institución recibió una queja suscrita por un grupo numeroso de personas que fueron empleadas de la empresa Telefónica, referente al régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social que prevé la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (disposición transitoria segunda).

Tras describir la evolución de esa disposición y exponer lo que prevén otras normas fiscales afines, vigentes tanto en el ámbito estatal, como en el de los territorios forales del País Vasco, las personas autoras de la queja venían a manifestar su disconformidad con lo estipulado por el apartado cuarto de la citada disposición transitoria, que fue introducido por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, y que despliega efectos desde el ejercicio fiscal de 2020.

Consideraban, mediante una serie de argumentos que desarrollaban en la queja, que dicho apartado vulnera el derecho constitucional de igualdad de los españoles ante la ley y el principio constitucional de capacidad económica, que genera un efecto de doble imposición fiscal y que ha de ser inaplicable. Solicitaban la intervención de esta institución orientada a la derogación, anulación o inaplicación del mencionado apartado.

A esta queja le siguió la propuesta de la Asociación Navarra de Prejubilados y Pensionistas (ANAPP) referente al tratamiento fiscal en IRPF de las prestaciones de jubilación derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades. En el que escrito presentado se venía a solicitar que la Hacienda Foral de Navarra aplicase lo que se deriva de la Sentencia 255/2023, de 28 de febrero, del Tribunal Supremo, a fin de que no se dispensase a las personas jubiladas de Navarra un trato fiscal más desventajoso en este punto que el previsto en el conjunto del Estado y en los territorios forales del País Vasco.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la queja y de la propuesta de mejora al Departamento de Economía y Hacienda, para su valoración.

El Departamento de Economía y Hacienda emitió dos informes. En el primero de ellos se expone lo siguiente:

“I. Contenido de la queja

Las personas autoras de la queja (expediente Q23/1169) exponen lo siguiente:

a) Son antiguos empleados de Telefónica que durante la época del mutualismo laboral



efectuaron aportaciones a la Institución Telefónica de Previsión. Tales aportaciones no fueron fiscalmente deducibles hasta el 1 de enero de 1979.

b) Por el motivo anterior, afirman que a las prestaciones que perciben de la Seguridad Social por los conceptos de jubilación o invalidez se les venía aplicando una reducción establecida en la disposición transitoria segunda del Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

c) En dicha disposición se introdujo por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, un apartado 4 por el que se determina la inaplicación de esa reducción fiscal a las prestaciones percibidas de la Seguridad Social con efectos a partir del 1 de enero de 2020, lo que les impide seguir aplicándosela.

d) A su juicio, la medida recogida en el apartado 4 de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del IRPF debe ser anulada e inaplicada pues entienden que:

- Vulnera el derecho constitucional de igualdad de los españoles ante la ley, de los navarros respecto de los demás españoles y del principio constitucional de capacidad económica.

- Da lugar a una doble imposición fiscal.

e) Y, finalmente, solicitan del Defensor del Pueblo que lleve a cabo las actuaciones pertinentes para “conseguir la derogación, anulación o la inaplicación” del apartado normativo objeto de su queja, con carácter retroactivo al ejercicio de 2020 y siguientes.

II. Información sobre la cuestión planteada en la queja.

La Hacienda Foral de Navarra no comparte ninguna de las consideraciones expuestas por las personas promotoras de la queja sobre el apartado 4 de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del IRPF.

Frente a lo que se argumenta en el escrito, la Comunidad Foral tiene plena competencia para aprobar la medida legislativa que se cuestiona. En efecto, como ha razonado el Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra al examinar este apartado normativo “queda fuera de toda duda la capacidad y competencia de la Comunidad Foral de Navarra para mantener, establecer y regular su propio sistema tributario. Dicha capacidad y competencia se encuentra reconocida, desde el punto de vista constitucional, en la Disposición Adicional Primera de la Constitución española, que, en su número 1, ampara y respeta los derechos históricos de los territorios forales.

En el marco de dicho reconocimiento se dictó la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, cuyo artículo 45 establece tal capacidad y competencia, la cual debe armonizarse con la capacidad y competencia del Estado.

A este respecto, el Convenio Económico entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra



armoniza el régimen fiscal navarro con el general del Estado. Dicho Convenio, en su artículo 7 regula expresamente los criterios generales de armonización. Todo ello con objeto de establecer los puntos de conexión necesarios para la correcta aplicación de ambas normativas (foral y estatal). Pues bien, una vez establecidos los puntos de conexión relativos a la aplicación de las normas referidas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el Parlamento de Navarra ostenta plena capacidad y competencia para la aprobación y la aplicación de su propia producción normativa.”

Y también queda fuera de toda duda, pese a la profusa mención que los autores de la queja hacen de doctrina del Tribunal Constitucional, que dicha disposición no vulnera precepto o principio alguno del texto constitucional. Que en el concreto supuesto examinado, la normativa foral pueda llegar a ser distinta de la de otros territorios o de la del Estado no supone en sí misma infracción constitucional. En efecto, no se vulnera el principio constitucional de igualdad por no contemplar en idénticos términos que la normativa tributaria estatal una determinada medida fiscal en el IRPF que pueda conllevar un diferente tratamiento para los contribuyentes. Y ello, porque, cuestión esta que los autores de la queja han pasado por alto, el principio constitucional de igualdad del artículo 14 de la CE lo que proclama es la interdicción de cualquier discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier otra circunstancia personal o social, pero no prohíbe las diferencias de trato por razón de la aplicación, en consideración del territorio y jurisdicción fiscal, de regulaciones tributarias diferentes.

Y tampoco puede ser considerado, en la perspectiva constitucional de la igualdad, que este principio quede afectado como consecuencia de una evolución normativa que dé lugar a situaciones en el tiempo que provoquen el mantenimiento, modificación o eliminación sucesivas, en uno y otro territorio fiscal, de un concreto beneficio o gravamen tributario en el IRPF. Y ello, porque “la diferenciación normativa entre sujetos del ordenamiento a causa de la sucesión de normas en el tiempo no puede presentarse, prima facie, como atentatoria del principio de igualdad” (STC 19/2012, de 15 de febrero, FJ 9).

Conviene tener presente, a este respecto, que los tribunales navarros ya han rechazado anteriormente planteamientos idénticos a los esgrimidos por los promotores de esta queja con ocasión del examen de regulaciones fiscales en el IRPF por parte de la Comunidad Foral diferenciadas de las del Estado en relación a prestaciones de la Seguridad Social, como ha sido el caso de las prestaciones por maternidad, exentas de tributación en la normativa estatal y, sin embargo, sujetas al IRPF en la normativa foral. Rechazo que se justificó en sede judicial al no apreciarse discriminación respecto de los padres y madres contribuyentes navarros por no tratarse de situaciones equiparables y fundamentarse la norma foral en la capacidad del legislador navarro para establecer una regulación tributaria autónoma.

Cabe reparar, además, en lo extemporáneo de la concreta actuación promovida por parte de estos contribuyentes, pues la norma que ahora cuestionan entró en vigor hace ya varios años, y, como reconocen en su escrito, “ninguno de los/las comparecientes han declarado los



rendimientos con reducción, pese a considerar tener derecho a ello”, en los ejercicios del IRPF de los años 2020, 2021 y 2022. Es posible que la explicación a este extraño comportamiento se deba al conocimiento por parte de los autores de la queja de una reciente sentencia del Tribunal Supremo, de 28 de febrero de 2023, pero sobre dicha sentencia es preciso señalar que fue dictada con base en lo dispuesto en la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, y dicha normativa no resulta de aplicación en territorio navarro, en virtud de lo dispuesto en el Convenio Económico suscrito entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra.

El meollo del asunto es, pues, meramente jurídico, de aplicación de la norma, y carece de cualquier relevancia constitucional, como así se desprende del tenor del precepto, cuyo objeto es simplemente circunscribir, en relación al eventual derecho de determinados contribuyentes que realizaron antes de determinada fecha aportaciones a ciertas mutualidades de previsión social a la minoración de la tributación de las prestaciones por jubilación e invalidez, al ámbito que le es propio: el de las prestaciones percibidas de tales mutualidades. No se estima justificado ni procedente, y el apartado 4 de la disposición transitoria tiene esa finalidad, que la minoración de esa tributación resulte también aplicable a los casos de prestaciones de la Seguridad Social.

La disposición transitoria fue incluida en la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas cuando se estableció que las prestaciones percibidas de Mutualidades de Previsión Social debían tributar como rendimientos de trabajo por cuenta ajena, aplicando un régimen de diferimiento de la tributación similar al regulado para los planes de pensiones, poniendo fin así a la anterior etapa de confusión originada tras la entrada en vigor de la antigua Ley de Planes y Fondos de Pensiones y la posterior aplicación de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, que obviaba toda referencia al régimen tributario al que habían de quedar sujetas tales prestaciones.

No obstante, como no todas las aportaciones realizadas a Mutualidades de Previsión Social daban derecho a minorar la base imponible del IRPF, el legislador estableció que la prestación se incluyera como rendimiento de trabajo en la medida en que su importe excediera de las aportaciones que no habían sido fiscalmente deducibles, con la finalidad de evitar una doble imposición (en el momento de realizar la aportación y en el momento de percibir la prestación). Conviene tener en cuenta, a este respecto, que los contratos concertados con mutualidades de previsión social eran operaciones de capitalización, en las que el importe de la prestación venía determinado a partir del importe de las aportaciones realizadas a la mutualidad.

Al hilo de esa modificación, lo que hizo la disposición transitoria segunda fue extender el régimen de tributación previsto en el IRPF a partir de 1 de enero de 1999, también a las prestaciones derivadas de aquellas mutualidades cuyas aportaciones realizadas antes de 1998 hubieran podido reducir, al menos en parte, la base imponible. La integración como rendimientos de trabajo se haría en la medida en que la cuantía percibida excediera de las aportaciones realizadas a la mutualidad no deducidas y que, por tanto, hubieran tributado



previamente; añadiendo la precisión de que si no se podía determinar el importe de las aportaciones que no habían podido ser objeto de deducción, el importe de la prestación se reduciría un 25 por 100.

La entrada en vigor de la medida contenida actualmente en la disposición transitoria segunda del TR LFIRPF tuvo lugar el 1 de enero de 1999, coincidiendo, como se ha señalado, con el nuevo tratamiento que la LF 22/1998 estableció para las mutualidades de previsión social.

Se ha señalado en diversas sentencias y resoluciones que las aportaciones a mutualidades no eran deducibles en los antiguos impuestos de producto (contribución de utilidades o impuesto sobre los rendimientos de trabajo personal). Tampoco lo eran las cotizaciones a la seguridad social. Es a partir de 1 de enero de 1979, con la implantación del IRPF, cuando se establece la deducibilidad en el IRPF tanto de las aportaciones a las mutualidades como de las cotizaciones a la Seguridad Social. Con la particularidad (esencial para entender el sentido de la disposición transitoria segunda) de que las cotizaciones a la seguridad social eran deducibles con carácter general para determinar los rendimientos de trabajo y en cambio las aportaciones a mutualidades eran deducibles solo bajo ciertas condiciones, que fueron cambiando en ese periodo de veinte años (de 1978 a 1998).

Considerando el desfase temporal entre la disposición transitoria segunda y la posibilidad de deducir en IRPF las aportaciones a mutualidades y cotizaciones a la seguridad social, carece de toda lógica entender que la finalidad de la aludida disposición transitoria segunda fuera eliminar la doble imposición que se hubiera podido generar por el hecho de someter a tributación unas rentas (las prestaciones de la Seguridad Social) que proceden de unas aportaciones que no han podido ser objeto de deducción en la base imponible del IRPF, por haberlo impedido más de veinte años antes la normativa aplicable a otros impuestos. Esta interpretación implicaría la eliminación de la doble imposición, únicamente, para las pensiones de la seguridad social percibidas a partir de 1 de enero de 1999, tras asumir esa teórica doble imposición durante veinte años, lo cual carece de sentido alguno. De haber sido esa la finalidad pretendida, la citada disposición debiera haber entrado en vigor el 1 de enero de 1979. Asimismo, dicha interpretación llevaría a evitar la supuesta doble imposición, en el caso de pensiones de la seguridad social, solo cuando el perceptor hubiera realizado aportaciones a una mutualidad, pero no en el caso de que el perceptor hubiera cotizado a la seguridad social.

Queda claro, por el momento en el que se redactó, por el diferente tratamiento fiscal de las aportaciones a mutualidades y cotizaciones a la seguridad social en el periodo 1979-1998, así como por su tenor literal, que la disposición transitoria segunda se refería exclusivamente a prestaciones derivadas de contratos concertados con mutualidades de previsión social y que en ningún caso se refería a prestaciones satisfechas por la seguridad social, cuyo régimen de tributación (como rendimientos de trabajo por cuenta ajena) no había sido modificado y, por tanto, seguía siendo el mismo que el fijado en la normativa de IRPF vigente a partir de 1979.



Además, aunque la redacción de la citada disposición transitoria segunda no acota el periodo temporal de realización de las aportaciones, más allá de decir que son las anteriores a la entrada en vigor de la Ley Foral 22/1998, no parece lógico que el legislador de 1998 estuviera pensando en aportaciones realizadas antes de 1979, si el objetivo era evitar la doble imposición. Resulta difícil aceptar que pueda existir una doble imposición en el IRPF por aportaciones realizadas antes de 1979, es decir, antes de la entrada en vigor del IRPF.

El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de carácter general, personal y progresivo, equiparable al impuesto vigente hoy en día fue implantado en el sistema tributario foral por AD 28.12.1978 (BON nº 156, 29-12-1978). Dicho acuerdo suprimió a partir de 1 de enero de 1979 el Impuesto General sobre la Renta de las Personas Físicas, regulado por AD 29.12.1969 (BON 9 21.01.1970), que se podría considerar el “antecedente” del IRPF, si bien no era un impuesto general que afectaba a todos los ciudadanos.

Aun así, si se admitiera, cuestión que no se comparte por esta Hacienda Foral, que la disposición transitoria segunda del IRPF tenía por objeto evitar una doble imposición por haber tributado por el IGRPF, conviene poner de manifiesto que el artículo 17.6 en relación con el artículo 15.1.h) del AD 29.12.1969 permitía la minoración de la suma de ingresos en el importe de las cuotas que “los profesionales, empleados y obreros satisfacían a mutualidades y montepíos legalmente establecidos y facultados por el ordenamiento jurídico para realizar prestaciones económicas en los casos de vida o muerte del personal afecto a los mismos.”

Por tanto, incluso suponiendo que la imposición que representaba el IGRPF pudiese ser equiparable a la del IRPF, en la normativa foral navarra no se habría producido la señalada doble imposición, puesto que las cuotas satisfechas a mutualidades legalmente establecidas daban derecho a minorar los ingresos.

Es cuanto cabe informar sobre la queja remitida, a los efectos oportunos”.

En el segundo informe se señala:

“La propuesta recibida (expediente J.24/2) se apoya en una sentencia del Tribunal Supremo, de 28 de febrero de 2023, con fundamento en la cual esta asociación solicita que a aquellos contribuyentes, hoy jubilados, que realizaron aportaciones a mutualidades de previsión social entre los años 1967 y 1978, se les regularice el IRPF de las declaraciones presentadas en los años 2019, 2020, 2021 y 2022, rectificándolas en aplicación de lo establecido en la disposición transitoria segunda de la ley foral de este impuesto, así como que se les reconozca en ejercicios posteriores los beneficios contemplados en dicha disposición de conformidad con la indicada sentencia.

El escrito de solicitud hace también mención al contenido de un acuerdo del Gobierno de Navarra y del Grupo parlamentario EH Bildu-Nafarroa para la resolución del problema planteado por estos contribuyentes.

Finalmente, esta asociación acompaña a la propuesta que ha remitido al defensor del pueblo



un anexo con un conjunto heterogéneo de documentos e informaciones relacionados con el asunto de su interés.

En relación con la propuesta recibida cabe informar, en primer lugar, que las cuestiones que se tratan en ella, han sido ya informadas por la Hacienda Foral de Navarra al hilo de la contestación a la queja del expediente Q 23/1169, de igual objeto que la propuesta, presentada por un numeroso grupo de contribuyentes, antiguos empleados de Telefónica.

A lo ya informado en aquel expediente, cabría añadir lo siguiente:

1º.- Recientemente el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra (TEAFNA) ha dictado una resolución, de fecha 9 de febrero de 2024, en la que resuelve la reclamación de un contribuyente en la que solicitaba la minoración de los rendimientos del trabajo personal declarados en los años 2018 y 2019 por aplicación a las pensiones de jubilación percibidas de la disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

En su resolución, este órgano administrativo ha procedido al examen de diversas sentencias recaídas sobre este asunto, en particular, la sentencia del Tribunal Supremo de 28 de febrero de 2023. Siendo la dicción de la norma estatal examinada por el Tribunal Supremo prácticamente idéntica a la de la disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el TEAF asume el “criterio sentado por el Tribunal Supremo en las sentencias citadas en el sentido de entender aplicable la Disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el caso de haberse realizado aportaciones a la Mutuality Laboral de la Banca no solo con anterioridad al 1 de enero de 1967, sino también con posterioridad a esa fecha y hasta el 31 de diciembre de 1978”.

Aplicando, pues, el criterio sentado por el Tribunal Supremo en las sentencias que se transcriben, viene a concluir el TEAFNA, rectificando su doctrina anterior, que “en primer lugar, habrá de calcularse la parte proporcional de la pensión percibida por el interesado que procediera de aportaciones realizadas a la Mutuality Laboral de la Banca con anterioridad al 1 de enero de 1979, porcentaje que resultará de dividir el tiempo cotizado a la citada mutuality hasta esa fecha entre la vida laboral del interesado, con la limitación establecida en la Sentencia de 10 de enero de 2024, y, en segundo lugar, aplicar a esa parte proporcional de la pensión la reducción prevista en la Disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.”

2º. La resolución indicada afecta, no obstante, a una reclamación sobre pensiones de jubilación percibidas en periodos anteriores a 2020, en concreto de los años de 2018 y 2019. Respecto de los periodos de 2020 y siguientes, debe tenerse en cuenta que la disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas difiere en su tenor del precepto estatal que trata sobre este asunto, puesto que la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, introdujo un apartado 4 por el que se determina



de forma expresa la inaplicación de la deducción fiscal a las prestaciones percibidas de la Seguridad Social con efectos a partir del 1 de enero de 2020.

Con fecha 19 de enero de 2024, se ha suscrito un Acuerdo de compromisos del Gobierno de Navarra y del Grupo Parlamentario EH Bildu-Nafarroa en relación con el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para 2024. Ese documento, en relación a las reclamaciones de contribuyentes navarros que cotizaron a entidades de previsión social, recoge un apartado en el ámbito de la Fiscalidad en el que se acuerda que “el Departamento de Economía y Hacienda proceda a analizar la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre esta materia y su aplicación o no en Navarra, las resoluciones del Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra y las sentencias de los tribunales de lo contencioso-administrativo habidas en Navarra sobre dicha materia, así como la conveniencia de reformar o no la vigente normativa navarra del IRPF (Disposición Transitoria Segunda del Texto Refundido de la ley foral del IRPF-Decreto Foral Legislativo 4/2008, de 2 de junio-, cuya actual redacción fue aprobada por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, de modificación de diversos impuestos y otras medidas Tributaria], para que en el plazo de 6 meses presente una propuesta de solución a las reclamaciones planteadas por los mutualistas.”.

La Hacienda Foral de Navarra, de conformidad con acordado en ese apartado del documento, está actualmente realizando el análisis técnico correspondiente sobre dicha disposición normativa.”

La cuestión suscitada ha sido planteada tras emitirse y conocerse la Sentencia 255/2023, de 28 de febrero, del Tribunal Supremo, en la que se vino a resolver una cuestión interpretativa suscitada al hilo de la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (norma estatal concordante y, como se verá, al menos hasta final del año 2019, sustancialmente igual).

En dicha sentencia el Tribunal Supremo resolvió:

“La respuesta a la cuestión, conforme a lo que hemos razonado, debe ser que las aportaciones/cotizaciones realizadas a la Mutualidad Laboral de Banca a partir de 1967 hasta el 31 de diciembre de 1978, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, no fueron susceptibles de deducción de la base imponible del IRPF de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, por lo que resulta procedente la aplicación de la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, a la pensión pública por jubilación percibida de la Seguridad Social, debiendo integrarse en la base imponible del impuesto el 75% del importe de las prestaciones por jubilación o invalidez percibidas”.

La mencionada disposición transitoria segunda de la Ley 35/2006, precepto estatal que,



como se ha apuntado, es objeto de interpretación en dicha sentencia (junto a otro de naturaleza tributaria y de seguridad social vinculados al mismo), establece lo siguiente:

“Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social.

- 1. Las prestaciones por jubilación e invalidez derivadas de contratos de seguro concertados con mutualidades de previsión social cuyas aportaciones, realizadas con anterioridad a 1 de enero de 1999, hayan sido objeto de minoración al menos en parte en la base imponible, deberán integrarse en la base imponible del impuesto en concepto de rendimientos del trabajo.*
- 2. La integración se hará en la medida en que la cuantía percibida exceda de las aportaciones realizadas a la mutualidad que no hayan podido ser objeto de reducción o minoración en la base imponible del impuesto de acuerdo con la legislación vigente en cada momento y, por tanto, hayan tributado previamente.*
- 3. Si no pudiera acreditarse la cuantía de las aportaciones que no hayan podido ser objeto de reducción o minoración en la base imponible, se integrará el 75 por ciento de las prestaciones por jubilación o invalidez percibidas”.*

Por su parte, la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en su redacción vigente hasta finales de 2019, venía a recoger también un régimen fiscal aplicable a las mutualidades de previsión social, con una formulación sustancialmente igual:

“Disposición Transitoria Segunda. Régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social.

- 1. Las prestaciones derivadas de contratos de seguro concertados con mutualidades de previsión social, cuyas aportaciones, realizadas con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, hubiesen minorado, al menos en parte de ellas, la base imponible de los correspondientes períodos impositivos, deberán integrarse en la base imponible del Impuesto en concepto de rendimientos del trabajo.*
- 2. La integración se hará en la medida en que la cuantía percibida exceda de las aportaciones realizadas a la mutualidad que no hayan podido ser objeto de reducción o minoración en la base imponible del impuesto de acuerdo con la legislación vigente en cada momento y, por tanto, hayan tributado previamente.*



3. Si no pudiera acreditarse la cuantía de las aportaciones que no hayan podido ser objeto de reducción o minoración en la base imponible, se integrará el 75 por 100 de las prestaciones por jubilación o invalidez percibidas”.

Sobre estas bases normativas, según se viene a informar por parte del Departamento de Economía y Hacienda en el segundo de los informes recibido, el Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra, partiendo de la similitud sustancial entre una y otra disposición transitoria, resolvió, en síntesis, la aplicabilidad también en Navarra de lo concluido por el Tribunal Supremo respecto del ámbito fiscal estatal (en referencia, según se señala, al periodo anterior a 2020, en el que las normas eran prácticamente idénticas).

En tal sentido, se recoge en el informe del órgano administrativo que *“el TEAF asume el criterio sentado por el Tribunal Supremo en las sentencias citadas en el sentido de entender aplicable la Disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el caso de haberse realizado aportaciones a la Mutualidad Laboral de la Banca no solo con anterioridad al 1 de enero de 1967, sino también con posterioridad a esa fecha y hasta el 31 de diciembre de 1978”*; y que *“en primer lugar, habrá de calcularse la parte proporcional de la pensión percibida por el interesado que procediera de aportaciones realizadas a la Mutualidad Laboral de la Banca con anterioridad al 1 de enero de 1979, porcentaje que resultará de dividir el tiempo cotizado a la citada mutualidad hasta esa fecha entre la vida laboral del interesado, con la limitación establecida en la Sentencia de 10 de enero de 2024, y, en segundo lugar, aplicar a esa parte proporcional de la pensión la reducción prevista en la Disposición transitoria segunda del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas”*.

En el ámbito de la legislación tributaria foral, sin embargo, a finales de 2019, se produjo una modificación legislativa de relevancia, añadiéndose un apartado cuarto a la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas -a través de la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre, de modificación de diversos impuestos y otras medidas tributarias-, con efectos a partir del ejercicio fiscal de 2020. El apartado establece lo siguiente:

“4. No se aplicará lo establecido en esta disposición transitoria a las prestaciones que se perciban de la Seguridad Social”.

Se excluyó, por lo tanto, la aplicación de esa disposición transitoria y, por tanto, de la reducción o minoración en la imposición a que se alude en sus apartados segundo y



tercero, en el caso de las prestaciones que se perciban de la Seguridad Social.

Ciertamente, de conformidad con el artículo 45 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, en relación con el Convenio Económico entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra, la norma específicamente aplicable en Navarra es la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Y, asimismo, en relación con el principio de igualdad al que se apela, hemos de reconocer que, en abstracto, el hecho de que la legislación foral y la legislación estatal puedan diferir en determinados aspectos no es, por sí solo, un elemento que determine la infracción de dicho principio, siquiera porque ello puede ser consustancial al ejercicio de las respectivas competencias y potestades.

Reconocido lo anterior, y dejando al margen si el apartado al que se alude de la ley foral vigente es o no constitucional -una declaración en tal sentido correspondería al Tribunal Constitucional, vía recurso de inconstitucionalidad, que actualmente ya no cabría interponer por haber transcurrido varios años desde la publicación de la modificación de la ley foral, o cuestión de inconstitucionalidad, que no nos consta que haya sido planteada-, esta institución, por las razones que se expondrán, estima que, en este concreto asunto que nos ocupa, no se apreciaría razón suficiente, sustantiva, de fondo o material, para sostener y aplicar en Navarra una solución diferente a la habida, en general, en el ámbito estatal, y a la que resultaría también de la legislación foral vigente hasta 2020, conforme a la interpretación que, tras la mencionada sentencia del Tribunal Supremo, ha realizado el Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra.

La exposición de motivos de la Ley Foral 29/2019 recogía:

“En cuanto a las disposiciones transitorias, se añade un apartado 4 a la segunda. Esta disposición trataba de compensar que determinadas prestaciones de mutualidades de previsión social cuyas aportaciones no dieron derecho a reducir la base imponible pudieran reducirse en el importe de aquellas. Además, establece que, si no puede acreditarse el importe de las aportaciones que no han reducido la base imponible, la prestación se integrará en un 75 por 100. Con el paso de los años ciertas mutualidades de previsión social se han ido extinguiendo y los trabajadores que hicieron aportaciones a las mismas se integraron en la Seguridad Social. En algunos casos se ha interpretado que la prestación que ahora perciben de la Seguridad Social incluye la prestación por aportaciones a la mutualidad y por tanto tienen derecho a integrarla en la base imponible con una reducción del 25 por 100.”



Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el régimen general de la Seguridad Social se basa en un sistema de reparto, lo que conlleva que las prestaciones satisfechas por la Seguridad Social no tienen una relación directa con las cantidades aportadas durante toda la vida laboral, sino que dependen de las normas que rijan en el momento del pago de las prestaciones (exigencia de un número mínimo de años de cotización, base reguladora en función de las bases de cotización de los últimos años previos a la jubilación, existencia de límites para prestaciones máximas...). Los importes que en su momento recibió la Seguridad Social al integrar a aquellos mutualistas venían a compensar las cantidades que durante aquellos años no cotizaron a la Seguridad Social y por tanto no contribuyeron al sistema de reparto, pero ello no significa que se pueda establecer que parte de la prestación percibida provenga de dichas aportaciones.

Ante las dudas suscitadas, se considera necesario excluir expresamente de la aplicación de esta disposición transitoria las prestaciones percibidas de la Seguridad Social. Por tanto, la reducción del 25% se aplicará únicamente a aquellas prestaciones para las que se estableció inicialmente, es decir, a las que se perciban de mutualidades de previsión social”.

Es decir, la motivación de la modificación legislativa venía impulsada por tratar de afianzar o, más bien, combatir, una determinada interpretación de la normativa, que resultaba dudosa o litigiosa entonces (no solo en el caso de Navarra, también en el ámbito estatal, siendo las respectivas normas muy similares).

Como se ha señalado, la sentencia del Tribunal Supremo citada reforzó la postura de la aplicabilidad de ese régimen a las pensiones percibidas de la Seguridad Social, pues a ellas se alude expresamente en el criterio interpretativo, aunque ese no sea el foco fundamental o esencial del debate.

A este respecto, en el cuerpo de la sentencia, ante una alegación del Abogado del Estado en la que sostenía que la disposición transitoria segunda de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas “*se refiere a las prestaciones satisfechas por las mutualidades de previsión social, no a las prestaciones de la Seguridad Social, por lo que una interpretación literal, teleológica, lógica y sistemática de la citada disposición conduce a la conclusión de que no es aplicable a las prestaciones de jubilación satisfechas por la Seguridad Social*”, se vino a señalar por el Tribunal que “*la cuestión debatida ha girado en torno a la naturaleza de las cotizaciones, no sobre si la pensión es abonada por la Seguridad Social o por una mutualidad de previsión social*”; sin



embargo, se recoge:

“(...) si bien es cierto que las prestaciones no se reciben de una mutualidad de previsión social, sin embargo estas prestaciones se reciben de un sujeto que ha asumido la obligación de pago de la prestación, por imposición legal, tras la desaparición de la mutualidad.

Además, el propio tenor literal de la disposición transitoria examinada conduce a considerar que tiene por objeto las prestaciones por jubilación o invalidez “derivadas” de contratos de seguro concertados con mutualidades de previsión social, y no las prestaciones por jubilación “satisfechas” por mutualidades de previsión, tal y como pretende el Abogado del Estado. Ello resulta razonable si se tiene en cuenta que, como alega la parte recurrida, la pensión percibida se calcula en todos los casos tomando en consideración la totalidad de las aportaciones del trabajador durante toda su vida laboral, independientemente de si anteriormente perteneció a una Mutualidad o entidad análoga, posteriormente extinguida e integrada en la Seguridad Social”.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, establece, en su artículo 33.2, que aquel, “*si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al órgano legislativo competente o a la Administración la modificación de la misma*”.

A juicio de esta institución, la aplicación del apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al excluir a las pensiones percibidas de la Seguridad Social, podía provocar situaciones injustas o perjudiciales para pensionistas navarros (sujetos al impuesto en Navarra, más precisamente), en la medida en que:

- a) Dichos pensionistas no podrían beneficiarse de una reducción aplicable con carácter general en el ámbito del conjunto del Estado (también en los territorios forales del País Vasco), y a la que sí van a poder acogerse otros beneficiarios de la misma prestación, de origen estatal, de la Seguridad Social, cuando las situaciones de partida determinantes en cuanto a la cotización o tributación en aquellos años a los que se aluden en las disposiciones legales y sentencia citadas serían sustancialmente similares o idénticas.
- b) La exclusión podría llevar a diferencias de trato entre los propios pensionistas de



Navarra, según se trate de las pensiones percibidas en años anteriores o posteriores a 2020, sin que se aprecie una diferencia cualitativa o de fondo para propiciar tal resultado divergente.

Por todo ello, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó conveniente formular la siguiente sugerencia normativa:

“Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda que impulse una modificación legislativa tendente a dejar sin efecto la exclusión de las pensiones de la Seguridad Social que contempla el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referente al “régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social”, introducida por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre de 2019, a fin de que los pensionistas que tributen en Navarra reciban el mismo trato en este aspecto que el dispensado en el conjunto del Estado, también en los ejercicios fiscales 2020 y siguientes.”

En Departamento de Economía y Hacienda remitió un escrito indicando que *“lo único que puede informar Hacienda Foral de Navarra es lo que se expuso en el último de los informes remitidos; esto es, que existe ya un proceso en marcha en relación a dicha norma reflejado en un acuerdo de 19 de enero de 2024, suscrito entre el Gobierno de Navarra y un grupo parlamentario, proceso cuyo plazo de ejecución para presentar, si procediere, alguna solución o propuesta a esas reclamaciones todavía no ha concluido.”*

El Defensor del Pueblo de Navarra traslado dicha respuesta al autor de la propuesta y dio por finalizadas sus actuaciones, dando por no aceptada la sugerencia formulada.

7.2.3. Propuesta para que se regule la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades crónicas graves.

Materia: Función Pública.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana propuso que procediese a la regulación para la adaptación real de puestos de trabajo a docentes con enfermedades graves en Navarra. Señalaba que *“la enfermedad grave exige un esfuerzo enorme al trabajador para conllevar la vida laboral. Algunas enfermedades acaban en incapacidad laboral. Pero, hoy en día, gracias a nuevos tratamientos, ciertas enfermedades mejoran, se cronifican y pueden dar lugar a una vida más normalizada, también en el aspecto laboral. Sin embargo, la patología*



grave puede dejar merma funcional para desarrollar la totalidad de la carga laboral de manera ordinaria. En este sentido, la Ley de Prevención de Riesgos habla de un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores con características personales o estado biológico sensibles a los riesgos derivados del trabajo”.

Exponía que la adaptación podía realizarse desde muchos puntos de vista teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 11 y en la Disposición Adicional Tercera del Decreto Foral 225/1998 por el que se regula la jornada y el horario del profesorado de los Centros docentes públicos.

Asimismo, indicaba que la respuesta del Departamento a la adaptación al puesto de trabajo de docentes con problemas de salud se resuelve de estas tres maneras:

1. Con la convocatoria de Comisiones de Servicio por motivos de salud: permite elegir el centro más próximo al lugar de residencia del afectado, pero si el docente no tiene esta necesidad, esta convocatoria no palia sus dificultades ni mejora su situación. No se proponen alternativas a esta comisión.
2. Posibilidad de solicitar valoración de prevención de riesgos laborales. En esta ocasión, el docente obtiene un informe con recomendaciones de índole ergonómica y sugerencias organizativas para el centro.
3. Por último, existe una convocatoria para reducciones de jornada por motivos de salud sin retribución y sin la cotización correspondiente.

Por ello, proponía ampliar las posibilidades de adaptación más allá de las comisiones actuales y buscar respuestas más personalizadas a la dificultad funcional o discapacidad del docente afectado. Finalmente, sugería evitar que los trabajadores en esta circunstancia se viesen en una situación de desamparo, abocados a un vacío legal al reclamar unas condiciones laborales de acuerdo a su circunstancia.

Indicaba que, en otras Comunidades Autónomas, como País Vasco, Castilla La Mancha, Aragón, Valencia y Andalucía y Canarias se regula de una manera más completa esta cuestión, a diferencia de lo que se establece en la Comunidad Foral.

Apoyaba su propuesta en determinados artículos de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y en la normativa aplicable al docente con discapacidad.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación.



El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“El escrito presentado por la persona interesada expone la necesidad de que se regule la adaptación de puestos de trabajo para los docentes con enfermedades graves en Navarra, exponiendo a continuación el marco normativo que rige en la materia en esta Comunidad Foral, y explica la regulación que sobre las adaptaciones de puestos de trabajo docentes por enfermedad grave han aprobado diversas Comunidades Autónomas, para terminar recogiendo una referencia a la legislación sobre salud laboral y sobre función pública y discapacidad que resulta de aplicación en Navarra.

Señala el referido texto que en Navarra los docentes con problemas de salud cuentan con diferentes posibilidades: por un lado, cada curso escolar se aprueba una convocatoria para la solicitud de comisiones de servicios por motivos de salud; por otro lado, existe la posibilidad de solicitar la valoración del puesto de trabajo por parte de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales; y asimismo existe la opción de solicitar una reducción de jornada por parte del personal “con algún tipo de enfermedad no susceptible de incapacidad temporal o permanente, de conformidad con el informe que al respecto emita la correspondiente unidad orgánica de Prevención de Riesgos Laborales”, tal y como regula el artículo 4 del Decreto Foral 27/2011, de 4 de abril, por el que se regula la reducción de la jornada del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra.

Además, en el 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, se regulan toda una serie de permisos y licencias destinados a salvaguardar la salud y la asistencia sanitaria integral de las personas empleadas, así como su adecuada recuperación de determinados procesos y tratamientos permitiendo su reincorporación progresiva al trabajo en algunos casos.

Asimismo, la Resolución 2190/2014, de 13 de octubre, del Director General de Función Pública, por la que se aprueba el Procedimiento para la Protección de la Maternidad PGN-2, de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, contempla la adaptación del puesto de trabajo a fin de evitar su posible repercusión negativa en la salud de las empleadas embarazadas o del feto durante el periodo de embarazo y el de lactancia.

De igual modo, se prevé también la adaptación del puesto de trabajo en el caso de acceso al empleo de las personas con discapacidad, en los términos que recoge la disposición adicional séptima del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto.

Las medidas adoptadas por las Administraciones Educativas de otras Comunidades Autónomas que se citan en el escrito presentado no difieren apenas de las aplicables en esta Comunidad Foral de Navarra, debiendo señalar a este respecto que la eventual implantación de algún supuesto adicional de adaptación del puesto de trabajo o de reducción horaria por



motivos de salud debería realizarse tomando en consideración con carácter general todos los puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y no sólo los docentes para evitar agravios comparativos y, sin perjuicio de que, para los puestos docentes, habrían de realizarse las adaptaciones propias de su singularidad. En este sentido, sería una competencia de la Dirección General de Función Pública y su ámbito de negociación con los sindicatos, la Mesa General.”

A la vista del contenido del informe emitido por el Departamento de Educación, esta institución consideró conveniente conceder a la interesada un plazo de diez días hábiles para que pudiera alegar o manifestar lo que considerase oportuno.

La ciudadana mostro su disconformidad con el informe del Departamento de Educación, haciendo referencia a que en la Comunidad Foral de Navarra no existe regulación para la adaptación de puestos de trabajo por enfermedades graves. Además, el Instituto Nacional de la Seguridad Social no reconoce una Incapacidad Permanente al afectado/a obligando al mismo a reincorporarse a su puesto de trabajo con unas limitaciones físicas que impiden el total desarrollo de sus funciones ligadas a su puesto de trabajo.

Una vez analizado el informe del Departamento de Educación y el escrito de alegaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó que, en el informe emitido por el Departamento de Educación, se venía a exponer que ya existen una serie de medidas que permiten atender situaciones de necesidad derivas de problemas de salud.

No se apreciaba en dicho informe una disposición favorable del órgano administrativo a impulsar una normativa adicional sobre esta cuestión, viniendo a señalarse, además, que se trataría de una problemática que trascendería del ámbito docente y que habría de abordarse para el conjunto de empleados públicos.

A la vista del posicionamiento del órgano administrativo, no se consideraba factible que el planteamiento pudiera prosperar por esta vía por lo que, con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.4. Propuesta para que se reduzca el IVA al 4% en compra de vivienda protegida.

Materia: Hacienda.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda y Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.



Resumen: Un ciudadano propuso la reducción del IVA aplicado a la compra de vivienda protegida. Según exponía, en Navarra se aplica un 10% de IVA a la compra de vivienda VPO y VPT, mientras que en el resto de España se aplica un 4%. Consideraba que la reducción al 4% sería beneficioso para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad y acceden a una vivienda protegida.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, establece en el artículo 91 que se aplicará en el Estado un tipo impositivo reducido del 4% a *“Las viviendas calificadas administrativamente como de protección oficial de régimen especial o de promoción pública, cuando las entregas se efectúen por sus promotores, incluidos los garajes y anexos situados en el mismo edificio que se transmitan conjuntamente. A estos efectos, el número de plazas de garaje no podrá exceder de dos unidades”*.

Sin embargo, en sentido contrario a lo que afirmaba en su escrito, en Navarra la Ley Foral 19/1992, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, en el artículo 37, también prevé para estos supuestos la aplicación del tipo del 4% en iguales términos: *“Las viviendas calificadas administrativamente como de protección oficial de régimen especial o de promoción pública, cuando las entregas se efectúen por sus promotores, incluidos los garajes y anexos situados en el mismo edificio que se transmitan conjuntamente. A estos efectos, el número de plazas de garaje no podrá exceder de dos unidades”*.

Con el traslado de la información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

Con posterioridad el ciudadano se volvió a dirigir a esta institución aportando determinada documentación de vivienda protegida en la que se aplicaba un porcentaje del 10% de IVA.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que, analizada la documentación aportada, las promociones a las que hacía referencia no estaban clasificadas ni como viviendas de protección de régimen especial, ni eran de promoción pública, por lo que no procedería la aplicación del 4% de IVA. Con el traslado de la información al ciudadano el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

En el mes de enero de 2025 el ciudadano se dirigió nuevamente a esta institución, solicitando la modificación del artículo 37 de la Ley Foral 19/1992, de 30 de diciembre,



del Impuesto sobre el Valor Añadido, extendiendo la aplicación del tipo reducido del 4% del IVA a todas las Viviendas de Protección Oficial (VPO), independientemente de su régimen y a todas las Viviendas de Precio Tasado (VPT). Asimismo, solicitaba una exploración de vías adicionales para reducir la carga fiscal en la compra de la vivienda, evaluando la posibilidad de establecer una rebaja generalizada del IVA para la adquisición de primeras viviendas, especialmente para jóvenes y familias con ingresos bajos o moderados e introducir deducciones fiscales específicas en el IRPF, tanto para la compra de la primera vivienda como para las hipotecas de la primera vivienda. A juicio del interesado, dicha propuesta conllevaría los siguientes beneficios: la actualización del artículo 37 reflejaría la realidad del mercado actual, eliminando referencias a figuras jurídicas obsoletas y ampliando su ámbito de aplicación. Además, se fomentaría el acceso a la vivienda, por cuanto reducir la carga fiscal incentivaría la adquisición de viviendas protegidas y facilitaría el acceso a la primera vivienda. Y, por último, la reducción del IVA podría aumentar la adjudicación de Viviendas de Precio Tasado, contribuyendo a resolver los problemas actuales de sobreprecio en esta categoría de vivienda.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias.

El Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias comunicó que no le corresponde el ejercicio de competencias en materia de fiscalidad de viviendas protegidas, debiendo ser analizada la propuesta, en su caso, por el Departamento de Economía y Hacienda.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió un informe exponiendo la limitación de la potestad normativa que afecta a la Comunidad Foral de Navarra para modificar unilateralmente los tipos impositivos, no viendo, en consecuencia, actualmente viable actuar en el sentido propuesto.

Con el traslado de los informes recibidos al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

No estando conforme con dicha finalización, el ciudadano se dirigió nuevamente a esta institución, reiterando su solicitud de aplicación del 4% del IVA a todas las viviendas protegidas. A su juicio, el cambio de nomenclatura, de viviendas de protección oficial de régimen especial que figura en la normativa de IVA, a viviendas protegidas que figura en la normativa de vivienda, *“no debería ser utilizada como un subterfugio para*



incrementar la carga fiscal sobre un bien de primera necesidad, como es la vivienda protegida". Por ello, solicitaba que el Departamento responsable en materia de vivienda corrigiese dicha situación y que el Departamento de Economía y Hacienda como organismo encargado de la aplicación del IVA y del cumplimiento de la normativa fiscal, no aceptase la alteración terminológica como una justificación para aplicar un tipo superior de IVA.

El Defensor del Pueblo de Navarra, tras hacer referencia a la normativa en materia de vivienda, informó al ciudadano que la desaparición del régimen especial de viviendas protegidas obedeció a una decisión del legislador, del Parlamento de Navarra, y que no se trata de una mera modificación terminológica acordada por el órgano administrativo, en este caso el Departamento de la Administración de la Comunidad Foral competente en materia de vivienda.

Por ello, y aun comprendiendo que esta categorización de las viviendas protegidas puede afectar al tipo impositivo aplicable -en la medida en que la legislación de IVA continúa haciendo referencia a las viviendas protegidas de régimen especial-, al tratarse de una decisión plasmada en una ley, el Defensor del Pueblo de Navarra comunicó al ciudadano que no veía posible continuar con las actuaciones ante la Administración y finalizó sus actuaciones.

7.2.5. Propuesta para que se modifique el plazo de caducidad para la cancelación de préstamo hipotecario.

Materia: Consumo.

Resumen: Una asesoría, ante las dificultades a las que se enfrentaban sus clientes para cancelar su hipoteca, ya fuese debido a la negativa de los bancos a expedir el certificado necesario o por la exigencia legal de que transcurran 21 años para poder obtener esta por caducidad, propuso una modificación legal que redujese de forma considerable dicho plazo.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que su labor de supervisión se limita a las Administraciones públicas de Navarra y, dado que, la modificación de normas de carácter estatal, concretamente los artículos 128 de la Ley Hipotecaria LH y 1964 del Código Civil que regulan esta materia, no implicaba la actuación de dichas Administraciones, no le era posible intervenir en este asunto.



No obstante, esta institución le proporcionó información acerca de las posibles vías de reclamación existentes frente a las entidades bancarias, así como acerca del procedimiento de reclamación que puede iniciarse ante el Banco de España.

Con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

7.2.6. Propuesta para que se modifiquen las normas de gestión de las listas de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Materia: Acceso a un empleo público.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Una ciudadana propuso modificar las normas de gestión de las listas de contratación temporal de Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por dos motivos: primero, porque, aunque figuraba en dos listas de contratación para distintos puestos de trabajo, al pertenecer a la misma categoría profesional, no podía optar a una vacante en la otra lista si ya ocupaba un puesto, y el tiempo trabajado en una de ellas no le computaba en un concurso-oposición para la otra; segundo, porque la proximidad al domicilio no se contemplaba como criterio de mejora de empleo en los llamamientos.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de las propuestas de mejora al Departamento de Salud, para su valoración.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

“En ambos casos lo que está planteando la interesada es relativo a la mejora regulada en el artículo 14 de la Orden Foral 180E/2024, de 14 de junio, del Consejero de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud:

“Artículo 14. Mejora de la contratación.

1. La persona vinculada temporalmente con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea podrá renunciar al contrato en vigor, cuando se le ofrezca otro como mejora de la contratación, siempre que sea dentro del mismo ámbito en que esté contratada, figure en la correspondiente lista, y concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando mantenga vigente un contrato de corta duración y se le oferte un contrato de larga duración.

b) Cuando mantenga vigente un contrato de una categoría determinada y se le oferte otro de



larga duración de categoría superior.

2. A quienes rechacen una mejora de la contratación no se les ofertará nueva mejora mientras mantengan vigente el mismo contrato y durante un plazo máximo de 6 meses”.

Esta orden foral, de reciente aprobación, contempla únicamente la mejora de contrato para supuestos de ofertas de categoría superior, no entra a prever soluciones a la casuística particular de cada aspirante que figura en listas, en primer lugar porque serían infinitos y muy dispares los supuestos en los que una persona puede entender mejorado su contrato, en segundo lugar porque si se ampliaran los supuestos se produciría un elevado nivel de movilidad que a su vez generaría gran inestabilidad en la permanencia en los puestos y la consiguiente pérdida del conocimiento, en tercer lugar se ralentizarían en gran medida todos los llamamientos al tener que ofrecer previamente a mejora (como ya se viene haciendo), y la consecuencia sería la imposibilidad de dotar en tiempo a los centros de profesionales.

Este supuesto de mejora que contempla el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, que favorece la promoción en la contratación temporal atendiendo a la superior categoría, ni siquiera existe en la normativa de otros Departamentos.

Así, en esta ocasión no es posible tener en cuenta sus propuestas. No obstante, se informa de que, para futuras ocasiones, el cauce previsto legalmente para que la ciudadanía y los potenciales destinatarios de las normas puedan formular aportaciones en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley Foral y reglamentos, en aplicación del artículo 133 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral, es a través del proceso de consulta pública en el Portal del Gobierno Abierto de Navarra.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo Navarra concluyó que ya existen una serie de medidas que posibilitan la mejora en la contratación temporal (si bien acotada a determinadas supuestos) y que exceden a la aplicable en otros ámbitos.

No obstante, no se apreció en dicho informe una disposición favorable del Departamento a implementar medidas adicionales en el sentido que se derivaba de la propuesta, pues, según se vino a explicar, ello podría tener determinados efectos negativos en cuanto a la gestión y organización del servicio público.

De tal forma, el Defensor del Pueblo reconoció que, en este terreno, de propiciar un mayor grado de posibilidades de cambio de un contrato previamente aceptado por una persona aspirante a la contratación temporal, podían existir diversas soluciones a la hora de regular y aprobar la normativa correspondiente, dado que son diversos los intereses a considerar. Y tuvo en cuenta también que se trata de un ámbito donde puede jugar un papel relevante la negociación entre la Administración y los representantes de los trabajadores.



Por ello, esta institución, por su parte, aunque entendió el planteamiento de la ciudadana, a la vista del posicionamiento del órgano administrativo, no vio factible que el mismo pudiera prosperar por esta vía de propuesta, viéndose obligado a poner fin a sus actuaciones.

7.2.7. Propuesta para que se mejore la atención de las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Una ciudadana propuso mejorar la atención a personas con discapacidad física y psíquica en centros de salud y hospitales, asegurando una asistencia integral y adaptada a sus necesidades. Señaló la falta de recursos como grúas para movilización, mobiliario adecuado para revisiones médicas y acceso a medicación y alimentación en urgencias. Como posible solución, sugirió identificar a estos pacientes con un color diferenciado en su historial, permitiendo al personal anticiparse a sus necesidades y evitando que sus familiares tengan que gestionar constantemente adaptaciones durante las consultas o ingresos.

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:

“La Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de Navarra presenta una línea estratégica sobre la que el Departamento de Salud ya está trabajando, relativa a la accesibilidad universal, y otra relativa a la calidez en el trato, ambas atravesadas por la atención centrada en las personas, en sus necesidades.

En este momento, junto a las entidades de discapacidad, se está trabajando en un procedimiento para llevarlo a cabo a corto plazo, que permitirá una atención más accesible y adaptada a las necesidades de personas diagnosticadas con ciertas patologías y trastorno de conducta asociado, que hace aconsejable, en la medida de lo posible, minimizar los tiempos de espera en las consultas de los centros de salud, las consultas externas de atención especializada y urgencias, siempre condicionada a las circunstancias sanitarias globales que ocurran en ese momento en el centro sanitario.

Asimismo, y en la medida que la asistencia sanitaria lo permita, y siendo especialmente sensibles y conscientes de las necesidades de estos pacientes, facilitará el acompañamiento por parte de sus familiares o personas cuidadoras de su entorno durante el tiempo que dure



la espera, la consulta o el acto sanitario en mayor medida que otros y otras usuarios y usuarias.

Por otro lado, y con un objetivo a medio-largo plazo, el Departamento de Salud establecerá medidas más ambiciosas en este ámbito, en las que ya se está trabajando, y de las que se irá informando desde la Comisión Asesora Técnica de la Estrategia de humanización”.

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que, en la medida en que en el informe se anunciaban las medidas que iban en línea con el objetivo de la propuesta realizada, el asunto se encontraba en vías de solución, por lo que, con el traslado de esta información a la interesada, dio por finalizadas sus actuaciones.



CAPITULO 8. EXPEDIENTES POR OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción, un llamamiento universal para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

La Agenda tiene un alcance y una importancia sin precedentes. Todos los países miembros la aceptan y se aplica a todos ellos, aunque teniendo en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada uno y respetando sus políticas y prioridades nacionales.

La Agenda plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que conjugan las tres esferas del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental. Al adoptarla, 193 Estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación mediante alianzas centradas especialmente en las necesidades de las personas más pobres y vulnerables.

En los Objetivos y Metas se expone una visión de futuro, según se califica en el texto de la Agenda, sumamente ambiciosa y transformativa, con la siguiente literalidad:

“Aspiramos a un mundo sin pobreza, hambre, enfermedades ni privaciones, donde todas las formas de vida puedan prosperar; un mundo sin temor ni violencia; un mundo en el que la alfabetización sea universal, con acceso equitativo y generalizado a una educación de calidad en todos los niveles, a la atención sanitaria y la protección social, y donde esté garantizado el bienestar físico, mental y social; un mundo en el que reafirmemos nuestros compromisos sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento, donde haya mejor higiene y los alimentos sean suficientes, inocuos, asequibles y nutritivos; un mundo cuyos hábitats humanos sean seguros, resilientes y sostenibles y donde haya acceso universal a un suministro de energía asequible, fiable y sostenible.

Aspiramos a un mundo en el que sea universal el respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas, el estado de derecho, la justicia, la igualdad y la no discriminación; donde se respeten las razas, el origen étnico y la diversidad cultural y en el que exista igualdad de oportunidades para que pueda realizarse plenamente el potencial humano y para contribuir a una prosperidad compartida; un mundo que invierta



en su infancia y donde todos los niños crezcan libres de la violencia y la explotación; un mundo en el que todas las mujeres y niñas gocen de la plena igualdad entre los géneros y donde se hayan eliminado todos los obstáculos jurídicos, sociales y económicos que impiden su empoderamiento; un mundo justo, equitativo, tolerante, abierto y socialmente inclusivo en el que se atiendan las necesidades de los más vulnerables.

Aspiramos a un mundo en el que cada país disfrute de un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible y de trabajo decente para todos; un mundo donde sean sostenibles las modalidades de consumo y producción y la utilización de todos los recursos naturales, desde el aire hasta las tierras, desde los ríos, los lagos y los acuíferos hasta los océanos y los mares; un mundo en que la democracia, la buena gobernanza y el estado de derecho, junto con un entorno nacional e internacional propicio, sean los elementos esenciales del desarrollo sostenible, incluidos el crecimiento económico sostenido e inclusivo, el desarrollo social, la protección del medio ambiente y la erradicación de la pobreza y el hambre; un mundo en que el desarrollo y la aplicación de las tecnologías respeten el clima y la biodiversidad y sean resilientes; un mundo donde la humanidad viva en armonía con la naturaleza y se protejan la flora y fauna silvestres y otras especies de seres vivos”.

Los nuevos Objetivos y metas entraron en vigor el 1 de enero de 2016 y tienen como fin guiar las decisiones a adoptar durante los quince años siguientes.

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa tiene la determinación de cooperar, desde la perspectiva de su misión y sus competencias, al considerar que, como dice la ONU, la Agenda 2030 y los Derechos Humanos están directamente relacionados.

En este capítulo, se recogen las clasificaciones de las quejas, las actuaciones de oficio y las propuestas de mejora de acuerdo a los 17 ODS de la Agenda 2030.

8.1. QUEJAS.

Tras el análisis del contenido de las 1.416 quejas recibidas y tramitadas durante el año 2024, la clasificación resultante es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas
ODS 1	Fin de la pobreza	84
ODS 2	Hambre cero	6
ODS 3	Salud y bienestar	214



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas
ODS 4	Educación de calidad	129
ODS 5	Igualdad de género	17
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	12
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	20
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	234
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	17
ODS 10	Reducción de las desigualdades	249
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	284
ODS 12	Producción y consumo responsables	16
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	22
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	112
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

Como puede observarse, por la especialidad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 14 y 17, ninguna queja guarda relación con éstos. Tampoco en 2024 se han presentado quejas en relación con el ODS 13. 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:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	284	20,1%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	249	17,6%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	234	16,5%
ODS 3	Salud y bienestar	214	15,1%
ODS 4	Educación de calidad	129	9,1%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	112	7,9%
ODS 1	Fin de la pobreza	84	5,9%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	22	1,6%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	20	1,4%
ODS 5	Igualdad de género	17	1,2%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	17	1,2%
ODS 12	Producción y consumo responsables	16	1,1%



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de quejas	%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	12	0,8%
ODS 2	Hambre cero	6	0,4%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		1.416	100,0%

Del cuadro se concluye que el **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, es el que más quejas incluye. Se encuentran en este ODS la mayor parte de las quejas de la materia “Vivienda” (84 quejas). Además de aquellas que versan sobre los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, defectos constructivos, problemas de convivencia, y ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones, entre otras, nos encontramos sobre todo las presentadas por unidades familiares, en muchas ocasiones compuestas por menores, que no tienen garantizado el acceso a una vivienda, al haber recibido una comunicación de la rescisión del contrato de alquiler, encontrarse en situación de desahucio o incluso en situación de calle, y carecer de recursos económicos para acceder a una vivienda en el mercado. En estos casos, si bien la institución no suele apreciar una irregularidad administrativa per se, pues, una vez inscrita la unidad familiar en el censo de solicitantes de vivienda protegida, tras la aplicación del correspondiente baremo, obtiene una puntuación según la cual hay otras personas que le anteceden en el acceso a dichas viviendas, ha comprobado que el número de viviendas de protección pública es absolutamente insuficiente para atender la demanda existente. Por este motivo, se ha estimado conveniente recomendar a los ayuntamientos y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, que ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Asimismo, están presentes en este ODS 11 las quejas sobre tráfico y seguridad vial (41). Destacan las realizadas por la interposición de multas o defectos en la notificación de las mismas, y por la retirada de los vehículos por el servicio de grúa municipal, apuntando las personas interesadas a la desproporción de tal medida.

En este mismo ODS también hay quejas que se encuadran en la meta relativa al fomento de un urbanismo sostenible (33), como aquellas que tienen por objeto licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo, o en las que se denuncia el incumplimiento de la Administración del deber que



tiene como propietaria de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, y quejas que se engloban en la meta sobre la protección del patrimonio cultural.

Además, se incluyen quejas relacionadas con la hacienda foral y las haciendas locales (33), que versan sobre la falta de asesoramiento y aplicación de exenciones fiscales, discrepancias en tarifas por empadronamiento, cobros erróneos de impuestos, recargos y demoras en procedimientos administrativos. También se mencionan desacuerdos con la subida de tarifas en servicios públicos, como campings y gimnasios, y la falta de respuestas a solicitudes de modificación catastral.

También hay quejas por la contaminación acústica (19 quejas), en particular, por los ruidos que padecen las personas en sus domicilios debido a diversas actividades molestas. Por otra parte, 13 quejas, presentadas por la falta de acceso a medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente en el servicio de autobús interurbano, que no garantizan los vínculos entre las zonas urbanas y rurales, están igualmente incluidas en el ODS 11.

Por último, se incluyen las quejas por la falta de acceso a servicios básicos (iluminación, limpieza) o generales (oficina de asesoramiento, pipican, por ejemplo), la totalidad de las quejas sobre licencias de actividad de negocios, venta ambulante y turismo, la casi totalidad de las quejas incluidas en las materias “Bienes de las Administraciones públicas” y “Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas”, así como quejas sobre empadronamiento, instalaciones deportivas municipales, orden público, consumo y comercio, transparencia y derecho de acceso a actas y padrones municipales, y el proceso de participación ciudadana del PEAU de un espacio deportivo.

El **ODS 10** pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas. En este ODS se han incluido las quejas en las que se ha puesto de manifiesto alguna situación de desigualdad, especialmente entre los grupos más vulnerables, como las personas mayores, los menores, los migrantes, las personas con discapacidad, las familias numerosas, monoparentales o en situación de monoparentalidad y el colectivo LGTBI+.

Respecto a las personas mayores, se han denunciado deficiencias en la atención y condiciones en las residencias para mayores, como malos cuidados, falta de acceso a documentación, problemas con la adjudicación de plazas o la denegación de visitas,



problemas con la tramitación de la pensión no contributiva de jubilación y la falta de ayudas para productos de apoyo.

En menores, las quejas expresan, principalmente, desacuerdos con ingresos y condiciones de estancia de menores en Centros de Observación y Acogida (COA) y con la actuación de los puntos de encuentro familiar. Destacan 4 quejas presentadas por una asociación por la situación en la que se encontraban varias personas migrantes tras su salida del COA, por no reconocerles la Fiscalía la minoría de edad. Denunciaba que se les abocó a una situación de desamparo o “de calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata y sin una alternativa de transición adecuada. Asimismo, se incluyen quejas sobre el acogimiento familiar.

La totalidad de las quejas (63 quejas) de “Extranjería” se incluyen en el ODS 10, en relación con la meta 10.7 “Facilitar la migración y políticas migratorias ordenadas”, por tener como contenido disconformidades con los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad, permisos de residencia y asilo, con las denegaciones de los mismos, con la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados, así como con la imposibilidad de conseguir cita en las Oficinas de Extranjería.

Respecto a las personas con discapacidad, están las 39 quejas presentadas por la demora del Departamento de Derechos Sociales en resolver las solicitudes de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que estas se presentaron. Asimismo, están incluidas las 11 quejas en las que se denuncian las barreras arquitectónicas y problemas de accesibilidad a los que se enfrenta este colectivo en las vías públicas, en centros de salud, en autobuses y en el Navarra Arena, así como las personas sordas en cursos del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, debido a la falta de intérprete de lenguaje de signos. Además, se encuadran las 7 quejas relacionadas con las ayudas concedidas, por ejemplo, para la adquisición de productos de apoyo tecnológicos (audífonos...), para la adaptación de vehículos o para la contratación de personas de apoyo. Las quejas que tienen por objeto la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad o el ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial también se clasifican en este ODS.

Asimismo, encontramos quejas en relación con el reconocimiento de la condición de familia numerosa y de familia monoparental, con las bonificaciones en las tarifas de servicios públicos, con las ayudas económicas de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, y una queja sobre la protección de las personas LGTBI+.



También se encuadran en este ODS las quejas de la materia “Euskera”, incluyendo aquellas que tienen por objeto la falta de señales y carteles en bilingüe en varias ubicaciones, como señales de tráfico, hospitales o el Consejo de Navarra. Otras versan, por ejemplo, sobre la falta de información y promoción del euskera en Corella, la paralización de la escuela infantil de modelo D en Aibar, la captación de ETB3 en Navarra o la matriculación en actividades deportivas en euskera.

Por último, se incluyen en el ODS 10 quejas relacionadas, por ejemplo, con la Administración Penitenciaria, con las dificultades para realizar trámites de forma telemática, con el acceso a la función pública o en materia fiscal.

En el **ODS 8**, destinado a conseguir un trabajo decente y un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, se incluyen 234 quejas. Entre ellas, se encuentra la práctica totalidad de las quejas de las materias “Función pública” (84), “Acceso a un empleo público” (65), Seguridad Social (34) y “Trabajo” (20). En función pública, las quejas versaron principalmente sobre permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos, régimen retributivo, movilidad y carrera administrativa. En acceso a un empleo público se tramitaron quejas sobre las bases de las convocatorias, los llamamientos o los procesos de estabilización. En Seguridad Social, tenían por objeto la cuantía de las pensiones, la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad, y la falta de reconocimiento o la denegación del derecho a la prestación; y en trabajo se refirieron a la subvención para la promoción del empleo autónomo, la prestación por desempleo, el acoso laboral, la actuación de la Inspección Laboral, los permisos laborales, la discriminación por edad en las ETT y el acceso a certificados de profesionalidad.

Asimismo, en el ODS 8, y entre otras, encontramos aquellas quejas en las que se denuncia la falta de transparencia en procesos de acceso al empleo público, las dificultades para realizar trámites electrónicos con el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare o el requerimiento de reintegro de las ayudas concedidas a autónomos/as afectados/as por la Covid-19. Destacan las 12 quejas referentes al régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social que prevé la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (disposición transitoria segunda).

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 214 quejas, entre las que se incluyen casi la totalidad de las quejas de la materia “Sanidad” (199). Destacan las relacionadas con las listas de espera (88), sobre todo en las especialidades del Servicio de Cirugía



Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Otorrinolaringología y Oftalmología (incluyendo Oftalmología Infantil). Hay también quejas que se refieren a la atención primaria, a la atención pediátrica, a la atención en urgencias y a la concreta atención sanitaria recibida. Asimismo, se han presentado quejas motivadas por la falta de personal médico en centros de salud, por la falta de inclusión de determinadas vacunas en el calendario de vacunación, por los accesos al historial médico o por la imposibilidad de las mujeres mayores de 40 años de acceder a tratamientos de fertilidad.

También tienen presencia en este ODS quejas sobre salud pública (plagas, amianto...), reclamaciones de responsabilidad patrimonial sanitaria, vulneración del derecho a la protección de datos sanitarios, la Covid-19, sanciones por consumo de alcohol y drogas en la vía pública, clínicas médicas privadas, la salud en el deporte o sobre la sanidad en la administración penitenciaria.

La práctica totalidad de las quejas de la materia “Educación” están incluidas en el **ODS 4**, cuyo objeto es garantizar una educación de calidad. La mayor parte de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar, como las presentadas por el alto precio del comedor, lo cual, según se apunta, dificulta la conciliación familiar y desfavorece a los entornos rurales, o la formulada por una ciudadana porque el Departamento de Educación no reconoce el servicio de transporte escolar a su hijo de dieciséis años con síndrome de down que se encuentra escolarizado en un centro concertado situado a varios kilómetros de su domicilio, cursando estudios en una unidad de currículo especial (UCE), ya que ni se encuentra escolarizado en un centro público, ni ha sido derivado a un centro concertado para su atención adecuada. Otras quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares o en escuelas infantiles, o sobre el régimen de jornada escolar, como las 3 quejas que tenían por objeto los requisitos gravosos y desproporcionados establecidos para que prospere la jornada continua, a pesar de ser la opción preferida por la mayoría de las familias, o las 4 quejas presentadas porque, habiendo sido elegida la jornada escolar continua, se ha implantado la jornada partida, por estar condicionada su aprobación a que la propuesta de cambio sea aprobada por los Consejos Escolares de todos los centros que comparten transporte, y haber sido distintos los resultados obtenidos en los otros centros educativos implicados. Se incluyen también las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar, con las becas y ayudas al estudio, con los estudios universitarios, con la educación secundaria, bachiller y formación profesional, con la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales, con la necesidad de desdoblar aulas y las relacionadas con las instalaciones escolares.



Además de estas, encontramos algunas quejas en relación con el deporte o en las que se denuncian problemas en el proceso participativo de la norma de financiación de 0-3. Otras en las que se pone de manifiesto la falta de contestación, por ejemplo, a una solicitud de devolución del importe de un campamento o a una solicitud de poner en marcha cursos de formación para el profesorado sobre unos hechos acontecidos en 1976 durante la Transición Democrática. Se incluye también otra en la que se denuncia la vulneración del derecho a la protección de datos personales en la publicación del listado de admitidos a los Ciclos de Formación Profesional.

En el **ODS 16** se vienen a reflejar las quejas acordes con el objetivo de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos/as y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles. Atendiendo a este propósito, se incluyen una gran variedad de quejas, pero, fundamentalmente, aquellas en las que se han puesto de manifiesto determinados obstáculos de la Administración pública a la ciudadanía que se dirige a ella, como la falta de transparencia, la vulneración del derecho de acceso a la información pública, la imposibilidad de concertar citas presenciales, el trato recibido, o la falta de contestación a instancias o de resolución de recursos. Por ejemplo, la Administración no contesta a la solicitud, o se ha negado a facilitar determinada información, sobre consejos de participación social, informes de la ORVE o el acta de escrutinio general de la circunscripción de Navarra correspondiente a las elecciones generales de julio de 2023. En relación con la cita previa, han quedado patentes las dificultades de la ciudadanía para obtener dicha cita en las oficinas de la Dirección General de Tráfico o para la renovación del DNI.

Asimismo, se incluyen en el ODS 16, entre otras, la mayor parte de las quejas de la materia “Justicia” (26), quejas por diversas actuaciones policiales, memoria histórica, contratos públicos y en materia electoral y fiscal.

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, acumula sobre todo las quejas realizadas sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada, ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la demora en la resolución de las solicitudes, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de las mismas por parte del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, del Departamento de Economía y Hacienda, de varios ayuntamientos y de la Seguridad Social.



En relación con los embargos, se vienen a denunciar trabas de sumas e importes que, de conformidad con los límites previstos en el artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, son inembargables.

Destacan las quejas en relación con el empadronamiento, particularmente las realizadas por personas que se encuentran en situación de calle, por la demora de diversos ayuntamientos en resolver sus solicitudes de alta en el padrón municipal, lo cual necesitan para poder acceder a servicios y ayudas.

El grueso de las quejas asignadas al **ODS 15** “Vida y ecosistemas terrestres” pueden clasificarse en dos bloques. Por un lado, quejas mediante las que se persigue la conservación de espacios naturales (se hace referencia, por ejemplo, a la tala de árboles o al incumplimiento de las medidas correctoras medioambientales establecidas para compensar la pérdida de hábitat que iba a suponer la aprobación del PSIS de la Ciudad Agroalimentaria) y, por otro, quejas en relación con la protección de animales (perros, avifauna, colonias de gatos) o con especies invasoras, como los muflones en el Valle de la Valdorba.

En el **ODS 7** “Energía asequible y no contaminante” se integran las quejas referentes a la facturación del suministro de gas, a la instalación de placas solares y de energía fotovoltaica para autoconsumo, al bono social térmico, a los cargadores de coches eléctricos, así como a las ayudas económicas para actuaciones de rehabilitación y eficiencia energética (cambio de ventanas) o para el autoconsumo y almacenamiento con fuentes de energía renovable, y sus deducciones en IRPF.

Al **ODS 5**, cuya finalidad es lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas, están asociadas aquellas quejas en las que se solicita un trato igualitario a mujeres y hombres. Por ejemplo, se ponen de manifiesto desigualdades y desequilibrios en el reparto de las medallas al mérito deportivo, en la asignación de plazas en Grado Superior, en el acceso a una sociedad gastronómica, en la deducción fiscal por la participación de las personas trabajadoras en el capital de la empresa, en cargos en el gobierno local o en función pública, concretamente, en los puestos de personal cuidador y telefonista.

Asimismo, nos encontramos quejas en materia de violencia de género. Varias ciudadanas han mostrado su desacuerdo, por ejemplo, con actuaciones del Instituto de Psicología Jurídica y Forense (PSIMAE), de la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito o de la Administración de Justicia. En el ámbito educativo, se ha criticado la actuación del Departamento de Educación y de un centro escolar ante un posible delito



contra la libertad sexual por parte de un profesor, así como la falta de reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso al Grado Superior de Formación Profesional. Por su parte, en el ámbito penitenciario, una asociación formulaba una queja por la falta de renovación de las ediciones de los programas PRIA y PCAS, diseñados para reducir la reincidencia en delitos de agresión sexual y violencia de género.

En el **ODS 9** “Industria, innovación e infraestructura” están presentes las quejas de la materia “Consumo” referidas a seguros o empresas de servicios, así como las quejas relacionadas con las telecomunicaciones, fundamentalmente por la falta de acceso a la fibra óptica.

El **ODS 12**, que pretende cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales, incluye todas las quejas relacionadas con el tratamiento de los residuos (contenedores, recogida a domicilio y recogida neumática) y con las tasas cobradas. La mayor parte de las quejas han tenido por objeto la disconformidad con la ubicación de los contenedores, debido a las molestias que ocasionan a las viviendas o comercios frente a los que se encuentran.

En el **ODS 6** se vienen a integrar las quejas acordes con la finalidad de garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos y todas. Así, encontramos quejas relacionadas con el abastecimiento de agua y las obras realizadas para ese fin, con la prestación y corte del suministro, con su facturación, así como con fugas de agua y los daños ocasionados por estas.

Por último, las 6 quejas asignadas al **ODS 2** “Hambre cero” se refieren a procesos de adjudicación de terrenos comunales destinados al cultivo, dos de ellas porque se exige el alta como agricultores a título principal, así como al recurso del comedor social.

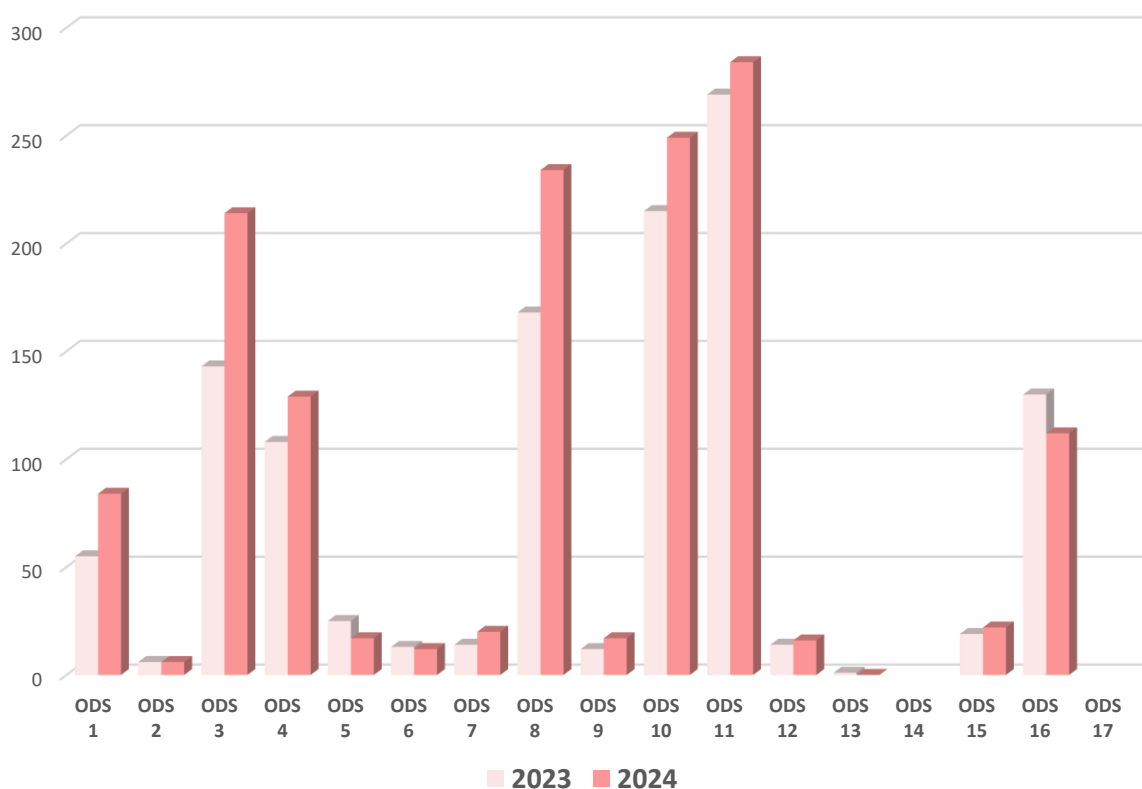
8.2. COMPARATIVA CON LOS RESULTADOS DE 2023.

La siguiente tabla y el siguiente gráfico reflejan el número de quejas atribuidas a cada Objetivo de Desarrollo Sostenible en 2024, en comparación con el año 2023:

	2024		2023	
ODS 1	84	5,9%	55	4,6%
ODS 2	6	0,4%	6	0,5%
ODS 3	214	15,1%	143	12,0%
ODS 4	129	9,1%	108	9,1%
ODS 5	17	1,2%	25	2,1%



	2024		2023	
ODS 6	12	0,8%	13	1,1%
ODS 7	20	1,4%	14	1,2%
ODS 8	234	16,5%	168	14,1%
ODS 9	17	1,2%	12	1,0%
ODS 10	249	17,6%	215	18,0%
ODS 11	284	20,1%	269	22,6%
ODS 12	16	1,1%	14	1,2%
ODS 13	0	0,0%	1	0,1%
ODS 14	0	0,0%	0	0,0%
ODS 15	22	1,6%	19	1,6%
ODS 16	112	7,9%	130	10,9%
ODS 17	0	0,0%	0	0,0%
Total	1.416	100,0%	1.192	100,0%



8.3. ACTUACIONES DE OFICIO.

Tras el análisis del contenido de las 20 actuaciones de oficio iniciadas durante el año 2024, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio
ODS 1	Fin de la pobreza	2
ODS 2	Hambre cero	2
ODS 3	Salud y bienestar	2
ODS 4	Educación de calidad	0
ODS 5	Igualdad de género	0
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	1
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	1
ODS 10	Reducción de las desigualdades	5
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	5
ODS 12	Producción y consumo responsables	0
ODS 13	Acción por el clima	1
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0

La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de actuaciones de oficio sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio	%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	5	25,0%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	5	25,0%
ODS 1	Fin de la pobreza	2	10,0%
ODS 2	Hambre cero	2	10,0%
ODS 3	Salud y bienestar	2	10,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	1	5,0%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	1	5,0%
ODS 13	Acción por el clima	1	5,0%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	1	5,0%
ODS 4	Educación de calidad	0	0,0%
ODS 5	Igualdad de género	0	0,0%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0	0,0%



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de actuaciones de oficio	%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	0	0,0%
ODS 12	Producción y consumo responsables	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		20	100,0%

En el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades” nos encontramos con 5 actuaciones de oficio. Una, se inició tras publicarse que, en el foro de barrio de Etxabacoitz, había habido una reclamación vecinal tendente a que se recuperaran los anteriores equipos de infancia. Se señalaba que la demanda había sido apoyada por los asistentes y se destacaba que el equipo que actuaba en esa zona era conocedor de las características del barrio y de las necesidades de los niños y niñas que residían en el mismo, de más de sesenta nacionalidades. Se venía a destacar que, en su barrio, las actividades desarrolladas en el marco del programa Coworkids (se citaba, como ejemplo, el caso del ajedrez) no eran las que precisaba realmente la población infantil y adolescente de la zona. Se expresaba que el trabajo de aquellos equipos se venía desempeñando desde hacía más de veinte años, que también se desarrollaba durante las vacaciones con los más pequeños y que, según los datos de la asociación de vecinos, se atendía a unos ochenta niños y niñas.

Otra tuvo su origen en la publicación de noticias acerca del fallecimiento de una persona de ochenta y cinco años que residía en un piso tutelado de titularidad del Ayuntamiento Pamplona/Iruña. De acuerdo a lo publicado, el cadáver fue encontrado varias semanas después de haberse producido el fallecimiento, habiendo reconocido el ayuntamiento que el servicio prestado era claramente insuficiente y anunciado que iban a introducirse modificaciones. Se aludía, en concreto, a que la entidad local modificaría la ordenanza que regula los servicios sociales dirigidos a personas mayores y elaboraría un protocolo de atención para quienes viven en los apartamentos municipales. A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa preguntó acerca de la normativa o protocolos municipales actualmente vigentes que regulen la atención a las personas residentes en los pisos tutelados del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, así como sobre la nueva normativa o protocolos municipales previstos.



Un escrito de la Diputada del Común de Canarias referente a la acogida de personas migrantes que llegan a las costas de Canarias, dio inicio a otra actuación de oficio. Se exponía que la situación en Canarias es crítica, ya que, durante el último año, siendo constante el flujo de personas migrantes que llegan buscando un futuro mejor y más seguro, las infraestructuras y recursos disponibles en las islas son insuficientes para proporcionar una acogida digna, especialmente en el caso de menores no acompañados. En relación con la acogida de los citados menores, se señalaba que, en febrero de 2021, se encontraban bajo la guardia y protección de la comunidad autónoma más de 2.600 personas, cifra que supera su capacidad de gestión y atención. En tal contexto, ante la petición de la Diputada del Común de que se procure la colaboración en la acogida de personas migrantes que llegan a Canarias, de forma que se consiga una adecuada distribución entre comunidades autónomas y se reduzca la presión que se padece en los servicios canarios, esta institución solicitó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que informaran sobre su disposición a acceder a la solicitud formulada.

Otra actuación de oficio tuvo por objeto la falta de atención y acogida adecuada a una familia de la que formaban parte cuatro menores (de 16, 14, 8 y 1 año) recién llegada a Pamplona/Iruña. Según se señalaba, una patrulla de la Policía Foral acudió a la estación de autobuses tras ser avisada de que se encontraban allí los miembros de dicha familia, sin tener dónde dormir ni qué comer. Se venía a exponer que los agentes contactaron con los servicios tanto del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña como del Gobierno de Navarra, para buscar una solución, pero que no se consiguió, no existiendo un protocolo claro de cómo proceder. Se afirmaba que, finalmente, ante la falta de una respuesta institucional, fueron los propios agentes los que costearon una habitación de hotel en Villava y contactaron con una asociación que se ocuparía de sufragar dos noches adicionales. Según se publicó, “no es una situación extraordinaria” y “hay un problema con la situación de las familias con menores a cargo que llegan en situación de calle”.

Por último, se solicitó información al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain sobre las causas que habían motivado la paralización de las obras del centro de día proyectado, las medidas que hubieran sido adoptadas o estuviera previsto adoptar acerca de la problemática y de las previsiones que manejaba la entidad local para la finalización de la construcción y la puesta en marcha del servicio.

El **ODS 11**, que pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, acumula 5 actuaciones de oficio, 3 de las cuales guardan relación con el tráfico y la seguridad vial.



Una de ellas, se inició tras publicarse la protesta de vecinos de Ultzama por la peligrosidad del tráfico de la N-121-A a su paso por la zona de las Ventas de Arraitz. Venían a denunciar el denso tráfico que soportan junto a sus viviendas (unos 10.000 vehículos diarios, de los cuales unos 2.800 son camiones) y las situaciones de peligro que se generan para sus vidas. Se relataba, como muestra de ese peligro, lo acontecido cuando un transportista perdió el control de su vehículo, se salió de la calzada y, a continuación, al reducirse la anchura del vial por ese primer accidente, un segundo camión colisionó con el balcón de una de las viviendas adyacentes. Se venía a reclamar que se ejecutara una variante y se apuntaba la posibilidad de que se desplazara el tráfico de camiones. Otra, fue incoada tras denunciarse públicamente la situación de las aceras de la calle Fustiñana, de Tudela, y la peligrosidad que la misma genera. Según se señalaba, la falta de elevación de las aceras provocaba que los vehículos invadan constantemente la zona destinada a los peatones, con las consiguientes situaciones de peligro para estos. Se indicaba que este problema de seguridad había sido puesto de manifiesto al Ayuntamiento de Tudela, mediante quejas presentadas por escrito, pero que no se había recibido respuesta, y tampoco la Policía Municipal había adoptado medidas efectivas. Se planteaban una serie de medidas alternativas que podrían mejorar la situación (regulación del aparcamiento y elevación de la acera, o disposición de pivotes a lo largo del bordillo para impedir que se invada esta). La tercera actuación en materia de tráfico y seguridad vial se inició tras haberse publicado en una noticia de prensa la disconformidad que existía en Lekaroz por la configuración de la N-121-B a su paso por el pueblo, particularmente porque divide el centro urbano y el cementerio sin existir un paso peatonal. Se exponía que, si bien después de la inauguración de la circunvalación en junio de 2012, la conexión entre ambos márgenes de la calzada incluyó un paso de cebra, este desapareció en 2021, y desde entonces ninguna solución se ha materializado.

Por otra parte, en relación con el ODS 11, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa decidió promover una actuación de oficio acerca del cierre de la biblioteca de Olite/Erriberri debido a la salida de su responsable, que obtuvo plaza en otra localidad. Según se indicó en prensa, no había fecha de reapertura fijada y en similar situación se encontraban otras diez bibliotecas de otras tantas localidades.

Por último, en el marco de varios encuentros celebrados con entidades sociales que atienden a personas sin hogar o con graves dificultades para acceder a una vivienda, se puso de manifiesto que, para admitir la cesión de viviendas a la bolsa de alquiler, se aplican algunos requisitos que, especialmente en un contexto de grave carencia de



viviendas disponibles, podrían considerarse desproporcionados o muy estrictos (no disponer de ascensor, contar con un sistema de calefacción eléctrico, ser el suelo de la vivienda de un determinado material...), todo ello a pesar de que se tratarían de viviendas habitables, tanto con parámetros legales, como conforme a los usos sociales normales. A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa estimó oportuno iniciar una actuación de oficio.

El **ODS 1**, que constituye un compromiso para terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030, incluye 2 actuaciones de oficio. En primer lugar, nos encontramos aquella que se inició tras tener conocimiento del fallecimiento en el barrio de San Juan de Pamplona/Iruña de una persona que carecía de hogar y que no recibió atención a pesar de los avisos previos de una vecina. La segunda tuvo por objeto un incendio acaecido en un asentamiento de personas sin hogar en la zona del convento de Aranzadi. En la noticia publicada que motivó la incoación de esta actuación, se venía a denunciar la situación de extrema vulnerabilidad y desprotección que padecen las personas afectadas, abocadas a residir en la calle, y en condiciones penosas y de inseguridad ante la falta de una alternativa habitacional. Se citaba que “16 chicos sobreviven entre basura y ratas” en el citado edificio abandonado, a los que hay que añadir “otros 34 que se reparten en otros puntos de Aranzadi”.

En el **ODS 2** “Hambre cero” se integran 2 actuaciones de oficio. Una se incoó tras hacerse pública la disconformidad de familias de personas usuarias del centro de discapacidad Las Hayas con la alimentación que se ofrece a aquellas, así como con otros aspectos del servicio que les presta. La otra tenía por objeto el cambio del sistema en el programa de ayuda alimentaria. Según se exponía en la noticia publicada, la ayuda dejaría de gestionarse a través del Banco de Alimentos y pasaría a concederse a través de una tarjeta monedero canjeable en supermercados. Se señalaban varios problemas que podrían generarse: se iba a atender a menos personas y con una menor cantidad de alimentos (hasta ahora, las compras del Banco de Alimentos se realizaban al por mayor, por lo que se conseguía un mejor precio que el habido en las superficies de distribución), quienes residen en pequeños pueblos donde no existen supermercados se iban a ver obligados a desplazarse, además de que sería complicado controlar que una misma persona sea beneficiaria de la tarjeta y usuaria del Banco de Alimentos simultáneamente.

En el **ODS 3**, que persigue garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos y todas a todas las edades, se engloban 2 actuaciones. La primera de ellas versa sobre la necesidad de construcción de un nuevo centro de salud en Cascante, debido a las



deficiencias del actual centro. En relación con este asunto, se había publicado que el Ayuntamiento de Cascante reclamaba la construcción del mismo. Se señalaba su importancia para una zona sanitaria que comprende también a las localidades de Murchante, Ablitas, Monteagudo, Barillas y Tulebras, con una población conjunta de más de 12.000 habitantes. Se expresaba que, durante el debate presupuestario seguido en 2020, se vino a anunciar la actuación referida entre la previsión de diferentes inversiones, y que en 2021 la Comisión de Salud del Parlamento de Navarra, por unanimidad, instó al Gobierno de Navarra a llevar a cabo la redacción del proyecto y el inicio de las obras, pero, a pesar del tiempo transcurrido, no había habido novedades y en 2024 no existía consignación presupuestaria.

La segunda actuación se refiere a una problemática de salud pública de cuyo auge se ha alertado y sobre la que la Organización Mundial de Salud ha reclamado la adopción de medidas, el cual es el acceso por parte de menores, fundamentalmente adolescentes, al consumo de cigarrillos electrónicos o vapeadores. El acceso a estos productos, dados los diferentes puntos de venta donde pueden encontrarse (se alude a bazares, tiendas de chucherías, etcétera), estaría exento de dificultades para los adolescentes, a pesar de que la venta a menores de dieciocho años está prohibida.

La actuación de oficio del **ODS 6** “Agua limpia y saneamiento” tenía por objeto la existencia de un problema de goteras y humedades relevante en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña. Acerca de esta problemática se publicaron diversas noticias, de las que se concluía que se trata de un problema que viene de años atrás y que se estaría procurando minimizar sus efectos con la colocación en el suelo de cubos de recogida de agua, lo cual, además de problemas estéticos, puede generar riesgos especialmente para personas mayores o con dificultades físicas.

En relación con el **ODS 9** “Industria, innovación e infraestructura”, y a raíz de la aprobación por el Gobierno de España en 2021 de la Carta de Derechos Digitales, esta institución creyó oportuno promover una actuación de oficio referente a la protección de los derechos en los entornos digitales, solicitando conocer si estaba prevista la aprobación de algún documento o instrumento similar o análogo a la citada Carta y, más en general, qué previsión de trabajo o dedicación tenía la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con vistas a la divulgación entre la ciudadanía de los derechos a los que se refiere la citada Carta, y para proteger y salvaguardar los mismos en el ámbito de Navarra.



En el **ODS 13** “Acción por el clima” se integra la actuación de oficio que se inició tras haberse denunciado por parte de algunos expertos que la Ley Foral del Cambio Climático no se estaría aplicando por falta de un marco normativo que la desarrolle.

Por último, la actuación del **ODS 16** “Paz, justicia e instituciones sólidas” derivó del malestar expresado por un colectivo de vecinos que venían a denunciar los problemas de convivencia que padecen por causa de una serie de “narcopisos” que existen en el barrio de la Rochapea de Pamplona/Iruña, en los que tiene lugar la venta de droga, lo cual afecta a su seguridad, tranquilidad y derecho al descanso. Se detallaban determinados episodios conflictivos y se reclamaba una solución integral por parte de las Administraciones competentes para garantizar los derechos de los vecinos y atender y tratar adecuadamente a las personas drogodependientes que acuden a los pisos.

8.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

Tras el análisis del contenido de las 7 propuestas de mejora tramitadas durante el año 2024, la clasificación de estas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible es la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora
ODS 1	Fin de la pobreza	0
ODS 2	Hambre cero	0
ODS 3	Salud y bienestar	0
ODS 4	Educación de calidad	1
ODS 5	Igualdad de género	0
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	3
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	1
ODS 10	Reducción de las desigualdades	1
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	1
ODS 12	Producción y consumo responsables	0
ODS 13	Acción por el clima	0
ODS 14	Vida submarina	0
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	0
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0



La clasificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por orden de mayor a menor número de propuestas de mejora sería la siguiente:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de propuestas de mejora	%
ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico	3	42,9%
ODS 4	Educación de calidad	1	14,3%
ODS 9	Industria, innovación e infraestructura	1	14,3%
ODS 10	Reducción de las desigualdades	1	14,3%
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	1	14,3%
ODS 1	Fin de la pobreza	0	0,0%
ODS 2	Hambre cero	0	0,0%
ODS 3	Salud y bienestar	0	0,0%
ODS 5	Igualdad de género	0	0,0%
ODS 6	Agua limpia y saneamiento	0	0,0%
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	0	0,0%
ODS 12	Producción y consumo responsables	0	0,0%
ODS 13	Acción por el clima	0	0,0%
ODS 14	Vida submarina	0	0,0%
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	0	0,0%
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	0	0,0%
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	0	0,0%
Total		7	100,0%

Del cuadro se concluye que el **ODS 8** “Trabajo decente y crecimiento económico” es el que más propuestas incluye. Por un lado, en materia tributaria, en concreto en relación con el régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social que prevé la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, una asociación solicitaba que la Hacienda Foral de Navarra aplicara lo que se deriva de la Sentencia 255/2023, de 28 de febrero, del Tribunal Supremo, a fin de que no se dispense a las personas jubiladas de Navarra un trato fiscal más desventajoso en este punto que el previsto en el conjunto del Estado y en los territorios forales del País Vasco. Por el otro, y en materia de función pública, se realizaron 2 propuestas. En la primera, una ciudadana proponía que se aprobara una regulación sobre la adaptación de puestos de trabajo a docentes con enfermedades graves. En la segunda, otra ciudadana, acerca de los criterios aplicados en los llamamientos de las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, realizaba dos peticiones que guardaban relación con la mejora



en la contratación (proponía que no se contemplara únicamente la mejora de contrato para supuestos de ofertas de categoría superior y que, además, se tuvieran en cuenta otras circunstancias para considerarse mejora de empleo).

En relación con el **ODS 4** “Educación de calidad”, un ciudadano propuso que se estudie la integración de la figura de un voluntario o voluntaria que ayude en el ámbito de la convivencia en los centros educativos durante los espacios de recreo.

En la propuesta incluida en el **ODS 9** “Industria, innovación e infraestructura”, un ciudadano mostraba las dificultades que se encontraban sus clientes a la hora de obtener la cancelación de la hipoteca. Según indicaba, por un lado, las entidades bancarias obstaculizan la expedición del certificado que se necesita y, por otro lado, se exige que transcurran 21 años para poder obtener la cancelación de la hipoteca por caducidad. Proponía una modificación legal que reduzca considerablemente ese plazo.

En relación con el **ODS 10** “Reducción de las desigualdades”, una ciudadana realizó una propuesta orientada a la supresión de las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad en los centros de salud y hospitales.

Por último, respecto al **ODS 11** “Ciudades y comunidades sostenibles”, y como una medida que facilitaría el acceso a una vivienda, un ciudadano propuso la reducción del IVA aplicado a la compra de vivienda protegida. Refería que, mientras en Navarra se aplica un 10% de IVA a la compra de vivienda VPO y VPT, en el resto de España se aplica un 4%.



CAPÍTULO 9. SERVICIO DE MEDIACIÓN.

Desde el año 2021, el Defensor del Pueblo de Navarra desempeña funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Para el desempeño de estas funciones de mediación, mediante la Resolución 6/2021, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, se estableció un área funcional denominada “*Servicio de Mediación*”, cuya gestión se atribuye a un asesor.

9.1. ACTUACIONES GENERALES.

El 16 de abril de 2021 se firmó el primer 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.

Dicho convenio, que tenía una duración anual, se actualizó en el año 2022 y, desde entonces, se ha venido renovando anualmente. El actual se encuentra vigente hasta el 15 de abril de 2025.

9.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.

A) EXPEDIENTES INICIADOS A SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS.

Expediente M24/1

Una Operadora Auxiliar de Coordinación en SOS Navarra solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia en relación con la gestión del calendario laboral, ya que sospechaba que había tenido que trabajar una tarde de diciembre para permitir que un compañero acudiera a la comida de Navidad del trabajo.

Dado que, en esencia, la cuestión planteada era una controversia laboral de índole personal y, por tanto, no presentaba un interés general, social o comunitario (artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra), la solicitud fue desestimada.



Expediente M24/2

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar sobre la regulación del horario de las sociedades gastronómicas, cuestión ésta en relación con la cual previamente había presentado una instancia ante la Entidad local acompañada de firmas apoyando la iniciativa.

Admitida a trámite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

Transcurrido el plazo señalado en la invitación para dar respuesta a la misma, se envió una nueva invitación, a la que tampoco se dio respuesta por parte del Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.

Enviada una tercera invitación, el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar persistió en su conducta omisiva, la cual se interpretó como una negativa implícita a tomar parte en el proceso de mediación solicitado por el ciudadano, por lo que se puso fin al expediente.

Expediente M24/4

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con un centro sanitario privado ubicado en las Islas Canarias por una supuesta negligencia médica.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.

Expediente M24/8

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Ayuntamiento de Urroz Villa en relación con un acuerdo del pleno de éste concerniente a la retribución del Alcalde de la localidad.

En la medida en que la cuestión objeto de controversia era un acuerdo adoptado legítimamente por el órgano máximo de gobierno de una Entidad local en relación con el régimen retributivo de un cargo representativo, se consideró que no constituía una conducta administrativa que, directa o indirectamente, pudiera cristalizar en una vulneración de los derechos y libertades reconocidos a la ciudadanía en la Constitución



y en la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de reintegración y mejoramiento del Régimen Foral de Navarra, por lo que se estimó que la institución no podía ejercer respecto a la misma su función supervisora, ni sus funciones como institución de mediación.

Expediente M24/10

Una vecina de Arre solicitó un proceso de mediación con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en relación con la ubicación de unos contenedores a escasa distancia del jardín de su casa.

Admitida a trámite la solicitud, se invitó a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a tomar parte en el proceso solicitado por la interesada.

Una vez aceptada la invitación, se inició el proceso de mediación, durante el cual se reveló la necesidad de que participara en el mismo también el Ayuntamiento de Ezkabarte, ya que las soluciones propuestas por las partes a la controversia requerían la anuencia de la Entidad local, pues implicaban un cambio en el sentido de circulación de un pequeño tramo de la vía pública.

Remitida la correspondiente invitación al Ayuntamiento de Ezkabarte, éste la aceptó, retomándose entonces el proceso de mediación, que finalizó con un acuerdo de las partes.

Expediente M24/15

En representación de una asociación deportiva, un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en relación con la desestimación de una solicitud para la realización de actividades de espeleología en las Sierras de Urbasa y Andia.

Admitida a trámite la solicitud, se envió la correspondiente invitación al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, el cual rechazó tomar parte en el proceso de mediación solicitado.

Expediente M24/16

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Equipo de Valoración de las Incapacidades en relación con el hecho de que éste le cite periódicamente para valorar una incapacidad derivada de las secuelas de un accidente.



En la medida en que el Equipo de Valoración de las Incapacidades está integrado en el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migración, se desestimó la solicitud de mediación, aunque se ofreció la posibilidad de que la cuestión planteada fuera remitida al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a fin de que fuera éste quien tramitara el correspondiente expediente de queja.

Expediente M24/20

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con la Fundación Pública Navarra para la provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad en relación con la autorización de unos gastos extraordinarios y la aprobación de un plan económico.

Considerando que la cuestión planteada tenía un interés eminentemente particular, se desestimó la solicitud por no cumplir con lo requerido en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra.

Expediente M24/21

Una ciudadana solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias en relación con unos sobrecostos en la construcción de unas viviendas de protección oficial y de precio tasado cuya aprobación por parte de la asamblea general de cooperativistas pretendería la empresa constructora de aquéllas.

Dado que la cuestión planteada no guardaba relación con una actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sino que estaba vinculada directa e inmediatamente a la eventual decisión que pudiera adoptar una entidad privada ---la asamblea general de cooperativistas--- respecto a una propuesta de otra entidad privada ---la constructora---, se desestimó la solicitud de mediación por no cumplir ésta con lo previsto en el artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra.

Expediente M24/22

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con una empresa alemana por la compraventa de un vehículo de segunda mano con unos vicios ocultos.

No guardando la cuestión planteada una conexión subjetiva con una Administración de la Comunidad Foral de Navarra, al amparo del artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y del artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se desestimó la solicitud de mediación.



B) EXPEDIENTES INICIADOS A INSTANCIA DE UNA ADMINISTRACIÓN.

Expediente M24/18

El Concejo de Zilbeti solicitó un proceso de mediación con el Concejo de Erro en relación con el aprovechamiento cinegético de un coto de caza pertenecientes a ambas localidades.

Admitida a tramite la solicitud, se remitió la correspondiente invitación al Concejo de Erro, que aceptó tomar parte en el proceso de mediación solicitado por el Concejo de Zilbeti.

No obstante, una vez iniciado el proceso de mediación, el Concejo de Erro comunicó su renuncia a seguir participando en él.

Expediente M24/19

De común acuerdo con dos vecinos de la localidad, el Ayuntamiento de Leitzza solicitó un proceso de mediación en relación con una controversia concerniente a unos terrenos ubicados en una zona de caseríos y un camino público.

Existiendo así acuerdo de todas las partes a someter la cuestión a mediación, se estimó la solicitud y se inició el proceso de mediación, que está todavía llevándose a cabo.

C) EXPEDIENTES PROMOVIDOS DE OFICIO.

Expedientes M24/7 y M24/9

A raíz de diversas piezas informativas publicadas en distintos medios de comunicación, se tuvo conocimiento de la decisión del Ayuntamiento de Beintza-Labaien de revocar la cesión de un local municipal a una empresa local, la cual aducía que dicha decisión abocaría al cese de actividad, lo que tendría unas consecuencias económicas y sociales importantes en la localidad y sus alrededores.

Teniendo esto en cuenta, se estimó oportuno promover un proceso de mediación sobre la cuestión, aunque, con carácter previo, se solicitó información sobre la misma al Ayuntamiento de Beintza-Labaien.

Remitida la información solicitada y habiendo el Ayuntamiento de Beintza-Labaien manifestado su disponibilidad a tomar parte en el proceso de mediación promovido, un vecino de Beintza-Labaien presentó a su vez una solicitud de mediación con el



Ayuntamiento por su supuesta inactividad ante las molestias que la actividad de la empresa señalada en las piezas informativas le estaba ocasionando.

Dado que el proceso de mediación promovido de oficio por la institución y el solicitado por el vecino de Beintza-Labaien, que había dado lugar a la formación del expediente M24/9, presentaban una conexión objetiva y subjetiva, se estimó oportuno acumularlos en un único proceso, al que fue invitada a tomar parte la empresa señalada en las piezas informativas.

Una vez la empresa aceptó a tomar parte en el proceso de mediación, se dio comienzo al mismo, el cual finalizó sin haber podido las partes alcanzar un acuerdo.

Expediente M24/17

A raíz de diversas piezas informativas publicadas en distintos medios de comunicación, se tuvo conocimiento de que los problemas de accesibilidad en el Centro de Salud del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, que ya habían sido objeto de examen en el expediente de queja Q23/228, persistían.

Por ello, se estimó oportuno promover un proceso de mediación sobre la cuestión, remitiéndose las correspondientes invitaciones al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Habiendo ambas Administraciones aceptado la propuesta, se inició el proceso de mediación, el cual está todavía llevándose a cabo.

D) EXPEDIENTES INICIALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.

Expediente M24/5

El Concejo de Satrustegui formuló una queja, ya que el autobús que cubre el trayecto entre Pamplona/Iruña y Vitoria-Gasteiz no para en la marquesina existente en el municipio, por lo que los vecinos de Satrustegui se ven obligados a desplazarse hasta el municipio de Zuhatzu.

Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q24/473, a raíz de lo cual se solicitó información sobre la cuestión planteada en ella al Departamento de Cohesión Territorial, la cual, una vez remitida, vino a señalar que el autobús no podía hacer uso de la marquesina existente en el municipio de Satrustegui por no reunir ésta las condiciones de seguridad necesarias.



A la vista de ello, considerando que la cuestión planteada afectaba a dos Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra y tenía un interés general, social o comunitario (artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra), se estimó oportuno ofrecer al Concejo de Satrustegui y al Departamento de Cohesión Territorial la posibilidad de someter la controversia a un proceso de mediación.

Remitidas las correspondientes invitaciones, ambas Administraciones aceptaron la propuesta, por lo que se inició un proceso de mediación, el cual finalizó sin haber podido las partes alcanzar un acuerdo.

Expediente M24/6

Una Comunidad de Propietarios formuló una queja por las molestias que ocasionaban al vecindario los usuarios de un inmueble cedido por el Gobierno de Navarra a una asociación.

Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q23/1194, a raíz de lo cual se solicitó información al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, así como al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

A la vista de la información recabada durante la tramitación de la queja, por un lado, se consideró que no concurrían los requisitos necesarios para formular una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales en relación con dos de las cuatro cuestiones previstas en el escrito de queja.

Asimismo, por otro lado, se estimó oportuno ofrecer a la Comunidad de Propietarios y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia la posibilidad de someter las otras dos cuestiones planteadas en el escrito de queja a un proceso de mediación.

Remitidas las correspondientes invitaciones, ambas partes aceptaron la propuesta, por lo que se inició un proceso de mediación, el cual finalizó sin haber podido las partes alcanzar un acuerdo.

Expediente M24/11

Una ciudadana formuló una queja frente al Departamento de Educación, por falta de prestación a su hijo del servicio de transporte escolar, pese a tener éste derecho al mismo.



Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q24/197, a raíz de lo cual se solicitó información al Departamento de Educación.

A la vista de la información recabada durante la tramitación de la queja, se constató que no existía controversia en que el hijo de la interesada tenía derecho al servicio de transporte escolar; sin embargo, sí existía una discrepancia respecto a la forma en que debía satisfacerse dicho derecho: en un modo ordinario o en una forma sustitutiva, es decir, como una ayuda económica.

Teniendo esto en cuenta, se estimó oportuno ofrecer a la interesada y al Departamento de Educación la posibilidad de someter esta controversia a un proceso de mediación.

Remitidas las correspondientes invitaciones, ambas partes aceptaron la propuesta y se inició el proceso de mediación, durante el cual, a su vez, las partes han convenido abordar también una cuestión concerniente a unas medidas excepcionales que se habrían tomado en el centro docente en relación con el hijo de la interesada.

El proceso de mediación todavía se está llevando a cabo.

E) EXPEDIENTES FINALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS.

Expediente M24/12

Un ciudadano formuló una queja frente al Ayuntamiento de Buñuel referente a las consecuencias de un expediente de segregación de una finca sita en dicha localidad.

Admitida a trámite la queja, se formó el expediente Q24/104, a raíz de lo cual se solicitó información al Ayuntamiento de Buñuel.

A la vista de la información recabada durante la tramitación de la queja, se estimó oportuno ofrecer a las partes el sometimiento de la controversia a un proceso de mediación.

Pese a que la propuesta fue aceptada por el promotor de la queja, fue rechazada por el Ayuntamiento de Buñuel, por lo que se procedió al cierre del expediente de mediación y se continuó con la tramitación del expediente de queja.

Expediente M24/13

En representación de una asociación local, un ciudadano presentó una queja frente al Ayuntamiento de Azuelo por un acuerdo de éste en relación con la utilización de un local municipal por parte de la asociación.



Teniendo en cuenta la cuestión objeto de la queja, se estimó oportuno proponer a las partes someter aquélla a un proceso de mediación. Esta propuesta fue aceptada por el promotor de la queja, pero rechazada por el Ayuntamiento de Azuelo, por lo que se puso fin al expediente de mediación y se continuó con la tramitación de la queja (expediente Q24/366).

Expediente M24/3

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Salud por el supuesto acceso no autorizado a sus datos personales y a los de su esposa por parte del personal del Centro de Salud de Lodosa, así como por la falta de respuesta a una instancia solicitando información sobre lo sucedido.

Considerando que la cuestión planteada no presentaba un interés general, social o comunitario (artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra), se desestimó la solicitud de mediación, pero se ofreció al interesado la posibilidad de examinar las cuestiones planteadas en el seno de un expediente de queja.

Habiendo el interesado aceptado dicho ofrecimiento, se formó el expediente Q24/267.

Expediente M24/14

Un ciudadano solicitó un proceso de mediación con el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia en relación con una sanción administrativa impuesta tras una denuncia derivada de la aprehensión en su vehículo de una pequeña cantidad de droga.

De conformidad con lo previsto en los artículos 86.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, y 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra, se consideró que la cuestión planteada no reunía los requisitos necesarios para ser objeto de un proceso de mediación, ya que, por un lado, el ejercicio de la función sancionadora y, por tanto, la forma en que la Administración interpreta y aplica la normativa sancionadora, no es una cuestión respecto de la que la Administración tenga facultad de disposición y, por otro lado, en último término, la cuestión planteada no presentaba un interés general, social o comunitario.

Por ello, se desestimó la solicitud de mediación, aunque se le ofreció al interesado la posibilidad de examinar la cuestión planteada en el seno de un expediente de queja. Esta propuesta fue aceptada, a partir de lo cual se formó el expediente Q24/499.



CAPÍTULO 10. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

10.1. INTRODUCCIÓN.

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2024, 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 10.3 se relacionan las sugerencias que proponen modificaciones de leyes o de otras disposiciones generales.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (Q), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.



10.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES POR MATERIAS.

10.2.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q23/1055

En relación con la contratación de personal al servicio de la Administración Foral de Navarra a través de empresas públicas de la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN):

- Sugerir al Departamento que, en la medida en que, según se reconoce en su informe, existe la necesidad de ampliar la plantilla de veterinarios, se adopten las medidas precisas para ello.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q24/212

En relación con el procedimiento de resolución de su contrato de trabajo temporal docente

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la resolución por la que se extingue de forma anticipada el contrato docente suscrito con el interesado y su exclusión de las listas de aspirantes a la contratación, al no haberse garantizado debidamente la audiencia de aquel.

No aceptada.

Q24/236

En relación con la falta de resolución a un recurso de alzada presentado frente a la relación de puntuaciones definitivas de la primera prueba de un procedimiento selectivo de ingreso:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los



recursos de alzada.

Aceptada.

Q24/1013

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto por el autor sobre procedimientos selectivos extraordinarios de estabilización:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en tiempo y forma los recursos de alzada presentados por los interesados, y recomendar que proceda, sin más demora, a resolver el presentado por el autor de la queja.

No aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/266

En relación con la oposición para puesto de Titulado Superior de Empleo, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, resolviendo el incidente de recusación en los plazos que señala dicha normativa.
- Recordar al Departamento su deber legal de dar cumplimiento generalizado al artículo 104 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y a la Ley Foral de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, procediendo a contestar a las instancias que presenten los ciudadanos dentro de los plazos previstos en la normativa de aplicación.

Aceptada.

Q24/933

En relación con los llamamientos de personas que forman parte de unas listas de contratación de especialista de apoyo educativo:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en que no rijan los mismos requisitos de cara al acceso definitivo a una plaza y a los llamamientos que



podrían tener lugar en relación a las listas de contratación temporal derivadas de una convocatoria de empleo público, se refleje esta circunstancia de forma expresa y clara en la convocatoria del correspondiente proceso selectivo.

Aceptada.

Q24/1148

En relación con unos llamamientos de aspirantes para la contratación temporal del puesto de Técnico/a de Gestión de Transportes:

- Recomendar al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que actúe con celeridad y sin dilación para aprobar el listado de contratación del puesto de trabajo de Técnico de Gestión en Transportes derivado del proceso de estabilización al que se alude en la queja

No aceptada.

Al Departamento de Salud

Q24/350

En relación con la falta de adaptación de los puestos temporales que se le ofertan a la autora de la queja a su discapacidad visual:

- Recordar al Departamento de Salud el deber de implementar todas las medidas necesarias para eliminar las barreras que impidan el desarrollo de su trabajo a las personas con discapacidad.
- Sugerir al Departamento de Salud que continúe analizando las medidas a llevar a cabo para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades de la autora de la queja.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia y al Departamento de Educación

Q23/1104

En relación con la imposibilidad de optar a contratos temporales a tiempo parcial como especialista de apoyo educativo:



- Sugerir a ambos Departamentos que adopten las medidas precisas para promover que las personas que formen parte de las listas de contratación derivadas del procedimiento convocado mediante la Resolución 2980/2022, de 14 de noviembre, de la Directora General de Función Pública, por la que en el marco de los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad en el empleo público, se aprueba la convocatoria del procedimiento de ingreso, mediante concurso-oposición, de un número máximo de treinta y cuatro plazas del puesto de trabajo de especialista de apoyo educativo, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, puedan periódicamente modificar los criterios de disponibilidad señalados en sus solicitudes de participación en dicho procedimiento.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/530

En relación con la falta de contestación a unos escritos presentados por la autora de la queja mediante los que solicitaba el reconocimiento del derecho a la prioridad para el llamamiento en las listas de contratación temporal:

- Recordar a ambos Departamentos su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q24/824, Q24/827 y Q24/837

En relación con la imposibilidad de inscribirse a los dos módulos (castellano y euskera) de la convocatoria de Educadoras Infantiles:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si opta por convocar de forma separada puestos de trabajo de Educador Infantil en euskera y en castellano, las pruebas selectivas no se celebren simultáneamente, a fin de posibilitar la concurrencia de los aspirantes con capacitación para optar a unas y otras plazas.

No aceptada.



Al Ayuntamiento de Murchante

Q23/1030

En relación con el procedimiento de contratación del suplente del conserje del colegio público Mardones y Magaña de Murchante:

- Recordar al Ayuntamiento que las contrataciones de personal de forma interina en régimen administrativo o en régimen laboral temporal deben en todo caso realizarse mediante convocatoria pública, en la que se garantizarán los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/462

En relación con la renuncia a una oferta de trabajo para cubrir un contrato de interinidad, por encontrarse la autora de la queja trabajando en otra entidad local:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe la documentación aportada por la interesada mediante instancia de 2 abril y entienda la renuncia a la oferta de trabajo como justificada, con los efectos que de ello se deriven.

Aceptada.

Q24/781

En relación con la modificación de la puntuación inicialmente asignada a la autora de la queja en un concurso de méritos del puesto de trabajo de titulado/a de grado medio con complemento de trabajo social.

- Recomendar al Ayuntamiento que otorgue a la autora de la queja la puntuación correspondiente al curso de formación alegado en el proceso selectivo en el que ha participado, en la medida en que habría sido desarrollado con anterioridad a la fecha de publicación de la convocatoria y así se derivaría de esta y de sus bases reguladoras.

No aceptada.



10.2.2. Administración electrónica.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/979

En relación con los obstáculos padecidos por el autor de la queja para activar una demanda de empleo, a través de la aplicación móvil:

- Sugerir al Departamento que revise la aplicación móvil empleada para la gestión de demandas de empleo y que se adopten medidas de mejora de la misma, de tal modo que los errores que pueda cometer la persona interesada al introducir datos sean detectados y comunicados específicamente, facilitando de este modo su subsanación.

No aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q24/409

En relación con la denegación del servicio de asistencia para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y las dificultades de las personas mayores para realizar dicho trámite de forma telemática:

- 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.

Q24/410

En relación con la denegación del servicio de asistencia para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y las dificultades de las personas mayores para realizar dicho trámite de forma telemática:

- 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.

Q24/959

En relación con la falta de notificación de unas actuaciones derivadas de la liquidación de un tributo:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la liquidación y recaudación del tributo al que se alude en la queja, al no haberse notificado las actuaciones al despacho profesional de su representante indicado por la interesada, se dejen sin efecto los efectos gravosos que puedan haberse generado, sin perjuicio del pago de la cuantía correspondiente a la citada liquidación.

No aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q24/1036

En relación con las dificultades observadas en la tramitación telemática de la ayuda DAVID:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de simplificar el proceso de presentación de la documentación necesaria para el cobro mensual de la ayuda DAVID, así como que adopte las medidas necesarias para mejorar la información sobre dicho proceso.
- Sugerir al Departamento que adopte o promueva las medidas precisas para posibilitar que la solicitud de la ayuda DAVID, así como la presentación de la documentación necesaria para su cobro mensual se puedan hacer de forma tradicional y no únicamente a través de un sistema telemático.
- Sugerir al Departamento que, mientras no se adopten las medidas señaladas en la sugerencia anterior, para la presentación de la documentación necesaria para el cobro mensual de la ayuda DAVID en las oficinas de Nasuvinsa no se exija cita previa.

Aceptada.



10.2.3. Agricultura y ganadería.

Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz

Q24/803

En relación con el incumplimiento de la normativa que regula el uso de los comunales adjudicados:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de acuerdo con el artículo 195.1 del Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las Entidades locales de Navarra, adopte las medidas necesarias para verificar que el aprovechamiento de las parcelas del comunal se está realizando de forma directa por sus adjudicatarios y, en caso de que no sea así, adopte las medidas que estime oportuno para que así sea.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Piedramillera

Q24/829

En relación con la utilización de un depósito de agua para uso fitosanitario:

- Recomendar que, dado que la Ordenanza reguladora de la utilización del agua para fitosanitarios del municipio no requiere la condición de agricultor a título principal, sino la de agricultor en el término municipal de la localidad, permita al interesado utilizar el agua al cumplir con dichos requisitos.

Aceptada.

Al Concejo de Larraintzar

Q23/1086

En relación con la adjudicación de terrenos comunales:

- Recomendar al Concejo que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto el acuerdo de 31 de julio de 2023 en relación a la sucesión de los herederos del adjudicatario en sus derechos sobre la pradera o parcela comunal número 5 y proceda de nuevo a la adjudicación de ésta conforme a lo previsto en las Ordenanzas reguladoras de los aprovechamientos comunales del Concejo de Larraintzar.



Aceptada.

10.2.4. Bienestar social.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/486

En relación con la demora en resolver una solicitud de ingreso mínimo vital:

- Recomendar que, dado que la notificación del requerimiento de aportación de documentación a la interesada no se practicó de conformidad con lo previsto en los artículos 42 y 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se adopten las medidas precisas para retrotraer las actuaciones y dar a aquélla la posibilidad de subsanar su solicitud del ingreso mínimo vital.

Aceptada.

Q23/962

En relación con una denegación de la prestación de Ingreso Mínimo Vital:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes del ingreso mínimo vital.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la desestimación de la solicitud del ingreso mínimo vital de la promotora de la queja y permitir la acreditación de la situación de exclusión social de ella, su marido e hijos bien sea mediante el requerimiento de oficio de la expedición de un certificado a los servicios sociales de base, bien sea mediante el requerimiento a la interesada de su aportación al amparo del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No aceptada.

Q23/988

En relación con la falta de contestación del Departamento a un recurso de alzada relativo a la aportación económica a la plaza en una residencia para personas mayores:

- Recomendar al Departamento, que, de acuerdo con lo previsto en el artículo



2 de la Ley Foral 17/2000, de 29 de diciembre, reguladora de la aportación económica de los usuarios a la financiación de los servicios por estancia en Centros para la Tercera Edad, revise la valoración de la aportación mensual de la madre de la interesada teniendo en cuenta única y exclusivamente sus datos económicos y patrimoniales comprendidos entre el 30 de enero de 2018 y el 30 de enero de 2023.

- Recomendar al Departamento que, habiendo superado el plazo legalmente previsto para ello en el artículo 122.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, resuelva lo antes posible el recurso de alzada planteado por la interesada el 24 de febrero de 2023.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

No aceptada.

Q23/1007

En relación con las cuantías del ingreso mínimo vital percibidas por el autor de la queja en 2022 y 2023:

- Recordar al Departamento su deber legal de actualizar la cuantía del ingreso mínimo vital en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que revise la prestación del interesado lo antes posible.
- Recordar al Departamento de su deber legal de atender los escritos de la ciudadanía en tiempo y forma.

Aceptada.

Q23/1145

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y formas las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.



Aceptada.

Q23/1165

En relación con la actuación del Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Mendebaldea:

- Recomendar al Departamento que emprenda las medidas necesarias para garantizar la seguridad y bienestar de la interesada y evitar la victimización secundaria de esta en el servicio de PEF, dada su condición de víctima de violencia de género.

Aceptada.

Q23/1167

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

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

Aceptada.

Q23/1175

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y formas las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Aceptada.

Q23/1190

En relación con la demora sufrida en la valoración del grado de discapacidad, que ha conllevado no poder beneficiarse de la bonificación de la cuota de cotización del régimen de autónomos de la Seguridad Social:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y formas las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Aceptada.



Q24/35

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de la discapacidad y la imposibilidad de renovar la tarjeta provisional de estacionamiento para personas con discapacidad hasta que dicha solicitud se resuelva:

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

Aceptada.

Q24/45

En relación con la tramitación de una pensión no contributiva ya reconocida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a los elementos de prueba ya existentes en el expediente, resuelva de manera expresa el expediente derivado de la renovación anual de la pensión de jubilación no contributiva del interesado.

No aceptada.

Q24/54

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

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

Aceptada.

Q24/60

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

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

Aceptada.

Q24/119



En relación con el proceso de acogimiento familiar del nieto de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de motivar suficientemente las resoluciones determinantes del cese del acogimiento familiar.

Aceptada.

Q24/129

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada por la interesada el 16 de febrero de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Q24/137

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud del interesado lo antes posible.

Aceptada.

Q24/138

En relación con un procedimiento de reintegro de cuantías del ingreso mínimo vital:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de actualización del ingreso mínimo vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital,



con la mayor celeridad posible.

Aceptada.

Q24/156

En relación con la medida de accesibilidad ofrecida por el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare a una persona con discapacidad auditiva para realizar un curso de formación:

- Sugerir al Departamento que facilite el servicio de interpretación de lengua de signos, si así se demanda, tanto en los cursos de formación para el empleo que se realicen de forma presencial, como telemática, incorporando el lenguaje de signos en los videos.

No aceptada.

Q24/159

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud del interesado lo antes posible.

Aceptada.

Q24/170

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de discapacidad y la consiguiente imposibilidad de renovar la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad realizada por el interesado el 18 de abril de 2023 en el plazo más breve posible.



No aceptada.

Q24/174

En relación con la falta de contestación a una instancia en la que se denunciaba la percepción fraudulenta de renta garantizada por parte de un tercero:

- Recomendar al Departamento que responda a la instancia presentada por la interesada y le informe de las actuaciones que se han llevado a cabo a partir de la misma, salvaguardando en todo caso los datos sobre el denunciado y la investigación que, de acuerdo con la normativa vigente, no le puedan ser revelados.

Aceptada.

Q24/228

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración del grado de discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad objeto de controversia, que fue realizada el 29 de marzo de 2023, lo antes posible.

No aceptada.

Q24/411

En relación con la atención dispensada en el Punto de Encuentro Familiar situado en el barrio de la Rochapea:

- Recordar al Departamento el deber legal de garantizar que el servicio de punto de encuentro familiar tenga un adecuado ambiente y comunicación con las familias, para la consecución de los objetivos que tiene asignados y que deben redundar en el interés de los menores.

Aceptada.

Q24/498

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de discapacidad y la



consiguiente imposibilidad de obtener la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración de la discapacidad.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para atender la solicitud de valoración de la discapacidad de la interesada lo antes posible.

Aceptada.

Q24/501

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración de discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Sugerir al Departamento que atienda la solicitud de valoración de la discapacidad de la interesada de 29 de diciembre de 2022 lo antes posible.

Cerrada por otras causas.

Q24/505

En relación con el trato dispensado a la autora de la queja y los informes realizados por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar de Mendebaldea:

- Recomendar al Departamento que valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y la comunicación necesarias entre la autora de la queja y el punto de encuentro familiar al que acude, para la consecución de los objetivos que éste tiene asignados, garantizando en todo momento la neutralidad en la prestación del servicio.

Aceptada.

Q24/523

En relación con la demora en resolver una solicitud de revisión del grado de discapacidad y la consiguiente falta de acceso a distintos productos y servicios de apoyo a la discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las



solicitudes de revisión del grado de discapacidad.

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que la interesada presentó su solicitud de revisión del grado de discapacidad el 11 de septiembre de 2023, adopte las medidas necesarias para que dicha solicitud sea atendida lo antes posible.

Cerrada por otras causas.

Q24/548

En relación con la extinción a la autora de la queja de la prestación de renta garantizada que le había sido reconocida recientemente:

- Sugerir al Departamento que otorgue un plazo a la autora de la queja con el fin de que acredite la procedencia y, en consecuencia, titularidad de los ingresos de la cuenta de la que es cotitular, y, en caso de que dichos ingresos no le pertenezcan, le conceda renta garantizada a la interesada.

No aceptada.

Q24/562

En relación con el incremento de la aportación mensual por la plaza que ocupa el hermano del autor de la queja en un centro residencial de personas con enfermedad mental:

- Sugerir al Departamento que proceda, sin más demora, a realizar la revisión de la valoración económica del hermano del autor de la queja y las aportaciones individuales correspondientes al pago del servicio de atención residencial que recibe, respetando en todo caso, las cantidades de libre disposición que establece la normativa de aplicación.

Aceptada.

Q24/627

En relación con la suspensión del abono de la Renta Garantizada a una unidad familiar monoparental con un menor a cargo:

- Sugerir al Departamento que, extinguida la anterior concesión de la Renta Garantizada como consecuencia del descuido de una de sus integrantes, a fin



de procurar que la unidad familiar esté sin ingresos el mínimo tiempo, intente tramitar el expediente derivado de la solicitud de Renta Garantizada realizada por la interesada el 31 de mayo de 2024 lo antes posible.

No aceptada.

Q24/643

En relación con la declaración de situación de desprotección de las hijas de la autora de la queja y su inadecuada atención y cuidado en el Centro de Observación y Acogida:

- Recordar al Departamento el deber de velar de forma efectiva por el derecho de los menores a permanecer en su familia siempre que sea posible y, en caso de haber sido separados de ella, a que se considere su retorno a aquella en cuanto las circunstancias lo permitan, conforme prevé el artículo 74 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, entendiendo esta institución que, en el caso objeto de queja, el alta médica de la madre aconsejaba el cese de la medida de separación, sin perjuicio de la posible continuidad del procedimiento de valoración correspondiente.
- Recomendar al Departamento que analice en profundidad la problemática de sobreocupación del centro de observación y acogida a que se alude en los informes recibidos, que podría estar afectando a los menores atendidos, y que adopte medidas para procurar corregirla.
- Recomendar al Departamento, en relación con las afecciones para la salud de las menores a las que se alude en la queja, generadas durante la estancia en el centro, que, en todo lo posible, analice las causas que pudieron desencadenarlas y, si es preciso, que se adopten las medidas correctoras que corresponda para garantizar una atención y servicio adecuados.

Aceptada.

Q24/658

En relación con la falta de reconocimiento de una ayuda por estancia en un centro ocupacional:

- Sugerir al Departamento que reconozca al interesado, persona con discapacidad, la ayuda por estancia en un centro ocupacional con efectos



desde su ingreso en el mismo o, cuando menos, desde el primer día del mes siguiente al de la solicitud, esto es, desde el 1 de junio de 2024.

Aceptada.

Q24/686

En relación con la frecuencia de las visitas que el autor de la queja tiene con su hija en el Punto de Encuentro Familiar:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto o inaplicar la limitación según la cual en los Puntos de Encuentro Familiar en Navarra únicamente cabría prestarse el servicio con una duración máxima de una hora semanal, por estimar que puede llegar a ser perjudicial para los menores y sus familias.

No aceptada.

Q24/782

En relación con la situación de desprotección en la que se encontraría un menor:

- Sugerir al Departamento que, en atención al interés superior del menor, articule las herramientas necesarias para que la labor de diagnóstico de su situación de desprotección y de adopción de medidas al respecto sea lo más rápida posible.

Aceptada.

Q24/820

En relación con la demora en ser resuelta una solicitud de valoración de la discapacidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento que, habiendo transcurrido el plazo máximo normativamente previsto para ello, atienda lo antes posible la solicitud de la interesada de valoración del grado de discapacidad.

Aceptada.

Q24/845



En relación con la falta de respuesta a una solicitud de valoración del grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.
- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que atienda la solicitud de valoración del grado de discapacidad de la interesada lo antes posible.

No aceptada.

Q24/901

En relación con la falta de contestación a una solicitud de formulada por la autora de la queja de acogimiento de su sobrino:

- Recomendar al Departamento que resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de acogimiento formulada por la autora de la queja.

No aceptada.

Q24/910

En relación con la demora en resolverse unas solicitudes de valoración de discapacidad y dependencia:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para resolver con celeridad las solicitudes de reconocimiento de discapacidad y dependencia formuladas por la autora de la queja.

No aceptada.

Q24/919

En relación con el requerimiento de reintegro de las cantidades percibidas de Ingreso Mínimo Vital:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de actualización del Ingreso Mínimo Vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley



19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital, con la mayor celeridad posible.

- Sugerir al Departamento que, dado que la revisión del Ingreso Mínimo Vital no se produjo en el momento adecuado por un error de la Administración, la reclamación de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas por las interesadas durante el año 2023 se circunscriba a las percibidas desde enero hasta la finalización del plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2022.

No aceptada.

Q24/988

En relación con el requerimiento de reintegro de las cantidades percibidas de Ingreso Mínimo Vital:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para, una vez finalizado el plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, efectuar las labores de actualización del Ingreso Mínimo Vital previstas en el artículo 16.3 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital, con la mayor celeridad posible.
- Sugerir al Departamento que, dado que la revisión del Ingreso Mínimo Vital no se produjo en el momento adecuado por un error de la Administración, la reclamación de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas por las interesadas durante el año 2023 se circunscriba a las percibidas desde enero hasta la finalización del plazo ordinario para la presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al año 2022.

No aceptada.

Q24/1003

En relación con la atención que se presta al autor de la queja en un centro residencial:

- Sugerir al Departamento que impulse la realización de encuestas de satisfacción a usuarios del centro residencial al que se alude en la queja o



análogos, que versen sobre aspectos como los expresados (alimentación, atención sanitaria, actividades culturales) o afines, con vistas a adoptar medidas que garanticen la calidad debida o la mejora del servicio.

Aceptada.

Q24/1019

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad, presentada en el año 2023:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de valoración del grado de discapacidad.

Aceptada.

Q24/1038

En relación con la atención dispensado a la madre de la autora de la queja en un centro residencial:

- Recomendar al Departamento que examine los hechos señalados por la interesada en su queja, acaecidos en el marco de la prestación de un servicio concertado de atención residencial a personas mayores, y, en caso de verificarse, adopte las medidas sancionadoras y correctivas necesarias.

No aceptada.

Q24/1110

En relación con la denegación de una solicitud de una ayuda para la adquisición de un producto de apoyo por haberse pagado éste en metálico:

- Sugerir al Departamento que no desestime la solicitud de la interesada por no haber pagado ésta el producto de apoyo subvencionable conforme a los métodos expresamente previstos en las bases de la convocatoria de la ayuda.

No aceptada.

Q24/1121

En relación con la demora en resolver una solicitud de valoración del grado de discapacidad:



- Recordar al Departamento su deber legal de atender las solicitudes de valoración de la discapacidad en tiempo y forma.
- Recomendar al Departamento que atienda la solicitud de valoración de la discapacidad del interesado lo antes posible.

No aceptada.

Q24/1136

En relación con la demora del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo en pagar al autor de la queja el bono social térmico de 2023 y 2024:

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

No aceptada.

Q24/1200

En relación con la falta de cuidado por parte de FUNDAPA de la vivienda del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento (Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad) que informe al autor de la queja de las actuaciones que está realizando relacionadas con la vivienda de su propiedad (reclamación al seguro de la Comunidad de Propietarios) y le explique los motivos por los cuales no procede la adquisición de un armario.

Pendiente de respuesta.

Q24/1220

En relación con los perjuicios que la tramitación de la renovación del título de familia numerosa ha generado a la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas para procurar eliminar o minimizar el posible efecto negativo de la duración de los procedimientos de renovaciones del título de familia numerosa, tales como reforzar el personal destinado a la citada tramitación, si fuera preciso, informar a los interesados



sobre la posibilidad de anticipar la solicitud y el plazo de anticipación, u otras orientadas a tal fin.

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, resuelva con celeridad la solicitud de la autora de la queja de renovación del título de familia numerosa.

Pendiente de respuesta.

Q24/1229

En relación con un requerimiento realizado a la autora de la queja para la obtención del título de familia numerosa:

- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que deje sin efecto la parte del requerimiento de 24 de septiembre de 2024 concerniente a la aportación por la interesada de la sentencia de divorcio en la que se le adjudique la guarda y custodia de sus hijos, por no ser éste un requisito previsto en la legislación vigente para poder obtener el título de familia numerosa.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

Q24/128

En relación con la falta de intérprete de lengua de signos en un curso de formación para el empleo:

- Recomendar al Departamento que, a fin de garantizar los derechos reconocidos en la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantías de sus derechos, intensifique la adopción de las medidas tendentes a contratar intérpretes de lengua de signos española.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

AO23/11

En relación con la situación de los trabajadores y trabajadoras de la Sección de



Valoración de las Situaciones de Desprotección y de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, ambas de la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas:

- Recomendar a ambos departamentos que, con la colaboración que sea precisa, se prioricen e intensifiquen los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

AO24/15

En relación con la acogida de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados llegan a las costas de Canarias:

- Recomendar a ambos departamentos que, en lo correspondiente a su ámbito de competencia, colaboren con el Estado y con el resto de las comunidades autónomas en una solución que permita la distribución geográfica de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados entre todos los territorios, de manera solidaria y poniendo el foco en el interés superior del menor.
- Sugerir a ambos departamentos que prevean los recursos y medios necesarios para una atención adecuada y transversal a dichos menores y adolescentes.
- Sugerir a ambos departamentos que prevean una agilización de los trámites precisos para su integración social, tales como los correspondientes al empadronamiento, tarjeta sanitaria, formación, etcétera, con la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos o Administraciones.
- Sugerir a ambos departamentos que establezcan un canal coordinado entre ellos que garantice el traspaso en la atención adecuada cuando se produzca el paso a la mayoría de edad de los adolescentes.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Cáteda

Q24/1207

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por el autor de la queja sobre la atención y cuidados dispensados a su madre en un centro residencial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda lo antes posible de forma expresa el escrito sobre la atención residencial prestada a su madre que el interesado presentó el 23 de abril de 2024.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q24/585

En relación con los problemas de accesibilidad debido a la estrechez de varias aceras:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de solucionar los problemas de accesibilidad en la vía pública señalada en la queja, adopte la medida propuesta por el arquitecto técnico en su informe de 9 de septiembre de 2024.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO24/2

En relación con el fallecimiento en la calle de una persona que carecía de hogar.

- Sugerir al Ayuntamiento, que, en contextos como el del caso (bajas temperaturas, persona durmiendo o tumbada en la calle y alerta a la Policía Municipal sobre la situación de riesgo para su salud en que se encuentra aquella), se adopten medidas para posibilitar una comprobación in situ por parte, cuando menos, de los servicios policiales y, de ser preciso, de los servicios sanitarios correspondientes.



Aceptada.

AO24/7

En relación con las actividades preventivas en materia de infancia en el barrio de Etxabakoitz:

- Sugerir al Ayuntamiento, que, a través de la fórmula que se establezca, apoye la continuidad de las actividades que la asociación vecinal Etxabakoitz Bizirik ha venido desarrollando en el área de infancia en el barrio de Etxabakoitz, y que, en todo caso, se adopten medidas que posibiliten el desarrollo de aquellas actividades preventivas y de integración social que resulten pertinentes y adecuadas en función de las necesidades de la población infanto-juvenil del citado barrio.

Aceptada.

AO24/16

En relación con la falta de atención y acogida adecuada a una familia con cuatro menores, llegada de madrugada a Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento, que, en contextos como el del caso (familia recién llegada a la ciudad, con menores a su cargo y sin lugar para alojarse), vele por que, cuando menos, se facilite el vale de pernocta establecido en los criterios de gestión municipal.
- Recomendar al Ayuntamiento que modifique y deje sin efecto dichos criterios en lo que respecta a la información sobre la imposibilidad de acceder a ayudas que se trasladaría a las personas interesadas.

Aceptada.

Q23/1079

En relación con los problemas de accesibilidad en la Travesía Monasterio de Urdax:

- Recomendar al Ayuntamiento que, bien sea por sí mismo o reclamándoselo a los terceros obligados a ello, adopte las medidas necesarias para solventar los problemas de accesibilidad existentes entre los porches de la plaza del Monasterio de Azuelo colindantes con las travesías del Monasterio de Urdax y la plaza propiamente dicha.



No aceptada.

Q24/161

En relación con la falta de señalización podo táctil en la confluencia de la Avenida Baja Navarra con las calles Media Luna y Aralar:

- Recordar al su deber legal de garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad en los espacios públicos, y recomendar que adopte las medidas precisas para que los vados de peatones cumplan con la normativa de aplicación.

Aceptada.

Q24/352

En relación con la atención dispensada en la Unidad de Barrio de Mendillorri:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de los funcionarios de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto y deferencia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Aceptada.

Q24/397

En relación con la expulsión de la autora de la queja del Albergue municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise la práctica seguida en el albergue municipal respecto a las expulsiones de los usuarios y usuarias de los programas o servicios correspondientes, velando por que, sin perjuicio de las medidas cautelares que deban adoptarse en cada caso, se observen las debidas garantías y, en particular, las inherentes al procedimiento seguido (defensa del interesado y resolución expresa por el órgano competente) y a la proporcionalidad de las sanciones que se impongan.

Aceptada.

Q24/1017

En relación con la imposibilidad del autor de la queja de acudir al Comedor Municipal de Pamplona/Iruña, por carencia de plazas suficientes en el mismo:



- Sugerir al Ayuntamiento que valore ampliar las plazas del servicio de comedor municipal, para atender casos de necesidad como el de la queja o análogos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia

AO23/21

En relación con la posibilidad de utilizar el albergue municipal para atender a personas sin hogar:

- Sugerir que, con vistas a próximos periodos u olas de frío, de reproducirse la desocupación del albergue municipal, ordinariamente destinado a un uso turístico, se emplee, siquiera transitoriamente, para atender a personas sin hogar, adoptándose las medidas que sean precisas a tal fin, en coordinación con el Departamento de la Administración de la Comunidad Foral competente en materia de servicios sociales.

No aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar

Q23/1156

En relación con la falta de atención e información respecto a las ayudas a la discapacidad que pudieran corresponder al hermano del autor de la queja y a un empleo adaptado a su situación:

- Sugerir a la Mancomunidad que siga realizando actuaciones de acompañamiento con el interesado y su familia, en orden a garantizar el derecho a la información sobre las distintas prestaciones y recursos disponibles en atención a sus necesidades.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona/Iruña

Q23/871

En relación con la falta de accesibilidad para las personas ciegas en el nuevo sistema



de apertura de contenedores de basura implantado en el barrio de Lezkairu:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que, recabando si fuera precisa la participación de las asociaciones representativas de personas con discapacidad visual, adopten con razonable celeridad medidas adicionales para garantizar adecuadamente la accesibilidad de dichas personas al servicio de recogida de residuos, tanto en Lezkairu, barrio al que se alude en la queja, como, si fuera necesario, en otros barrios o zonas en que se den situaciones análogas, tales como la utilización del braille en la rotulación de buzones de recogida o en las tarjetas dispuestas para su uso, u otras que fueran precisas.

Aceptada.

10.2.5. Bienes de las administraciones públicas.

Al Ayuntamiento de Buñuel

Q24/104

En relación con al valor de una parcela sobrante que el Ayuntamiento está dispuesto a transmitir al autor de la queja y su familia:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de conformidad con el artículo 125.3 del Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las Entidades locales de Navarra, a fin de que acredite fehacientemente el justo precio de la parcela sobrante objeto de controversia, revise la valoración que se hizo de la misma hace más de dos años.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Ollo/Ollaran

Q24/368

En relación con la falta de respuesta de diversas instancias relacionada con la titularidad de un camino:

- Recomendar al Ayuntamiento que examine la situación jurídica del camino objeto de controversia y, en caso de concluir que se trata de un bien público, adopte las medidas precisas para su conservación, defensa, recuperación y mejora, así como compense al autor de la queja, pues, creyéndose legítimamente titular del mismo, habría costado por sí mismo el mantenimiento



y conservación de aquél desde hace años.

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

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua y al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q22/1141

En relación con la posible ocupación de unos terrenos comunales:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento de que, en lo correspondiente a su competencia y con la colaboración que sea necesaria, actúen con celeridad en relación con la cuestión suscitada en la queja, la posible apropiación de bienes comunales, adoptando las medidas que sean precisas para preservar esa naturaleza comunal si así correspondiera.

Aceptada.

10.2.6. Comercio y consumo.

Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua

Q24/701

En relación con la falta de atención a unas solicitudes presentadas por la autora de la queja de autorización para la colocación de un puesto de juguetes y de algodón de azúcar en Altsasu/Alsasua:

- Recordar su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de la ciudadanía.

Aceptada.

10.2.7. Contratos públicos.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/28

En relación con la exclusión que sufren los pequeños estudios de diseño gráfico, a causa



de los acuerdos marco para la contratación pública realizados por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los contratos que licite, evite la fijación de unas condiciones demasiado elevadas que restrinjan la competencia e impidan la concurrencia de trabajadores por cuenta propia y de pequeñas empresas, considerando que tal efecto se habría producido en el caso objeto de queja.

Aceptada.

10.2.8. Covid-19.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/348

En relación con el requerimiento de reintegro de la ayuda para trabajadores y trabajadoras autónomas afectadas por la Covid-19:

- Recomendar al Departamento que, en la medida en que la concesión indebida de la ayuda se debió a un error de la Administración a la hora de valorar la documentación presentada por la interesada, el reintegro de la misma no incluya intereses de demora.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/1024

En relación con un embargo practicado por una denuncia interpuesta en el segundo estado de alarma que no habría sido notificada:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de comprobar si las notificaciones realizadas durante el procedimiento sancionador fueron válidas, verifique si la hija del interesado, en el momento en que tuvieron lugar las correspondientes notificaciones, estaba empadronada en la calle de las Maestras de Burlada/Burlata, y, en caso de comprobar que no lo estaba, deje sin efecto la sanción impuesta, procediendo a la devolución del importe abonado.

No aceptada.



10.2.9. Cultura.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo

Q23/1108

En relación con las restricciones de acceso a la plataforma eBiblio Navarra:

- Recomendar al Departamento que dé acceso al autor de la queja a la biblioteca digital eBiblio Navarra, al no apreciarse que el mismo, conforme a la normativa vigente, haya de restringirse a personas residentes en Navarra o a personas navarras residentes en el extranjero.

No aceptada.

Q23/1120

En relación con la falta de abono de la subvención a la producción de artes escénicas y musicales a empresas y profesionales (Artem Pro):

- Recomendar al Departamento que, dado que no existe controversia en que, con independencia de que incurriese en defectos en la justificación de la subvención concedida, la actividad objeto de esta fue realizada de forma efectiva, se posibilite a la interesada la subsanación de dicha justificación.

No aceptada.

Q24/965

En relación con la falta de contestación a una solicitud del autor de la queja de un documento justificante de la entrega que ha realizado de determinados bienes que al patrimonio navarro:

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

Aceptada.

10.2.10. Deporte.

Al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo

Q24/459



En relación con la renovación de la Comisión de Valoración del Deporte de Rendimiento de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, de cara a futuras renovaciones de la Comisión de Valoración del Deporte de Rendimiento de Navarra, se articulen los mecanismos necesarios para que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14.1 del Decreto Foral 9/2012, de 22 de febrero, por el que se regula el deporte de rendimiento y la relación de deportistas de alto nivel de la Comunidad Foral de Navarra, el nombramiento de sus integrantes responda a las propuestas de colectivos u órganos a los que aquellos puedan pertenecer.

Aceptada.

Q24/600

En relación con la falta de contestación a una solicitud de acceso gratuito o subvencionado a las instalaciones del Club Deportivo Amaya.

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda el escrito que la interesada presentó el 28 de agosto de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q24/244

En relación con la modificación del sistema de gestión de reservas de un abono de las instalaciones deportivas de Sarriguren.

- Sugerir al Ayuntamiento que, a fin de evitar equívocos, aclare en la publicidad del Abono Activo Deporte que su titular tendrá derecho a la reserva de dos sesiones al día, así como a asistir a más sesiones si hubiera disponibilidad en la mismas.

Aceptada.



A la Federación Navarra de Baloncesto

Q24/220

En relación con la desestimación de una solicitud de incorporación como árbitro realizada por un menor residente en otra Comunidad Autónoma:

- Recomendar a la Federación que, con vistas a la próxima temporada 2024/2025, no excluya la inscripción federativa como árbitro del hijo del autor de la queja por el hecho de residir fuera de Navarra, en una comunidad limítrofe, al no estar tal causa prevista en la normativa aplicable, sin perjuicio de lo que proceda en función de los requisitos correspondientes.

Aceptada.

10.2.11. Educación.

Al Departamento de Educación

Q23/616

En relación con la introducción de ordenadores portátiles en la vida escolar del alumnado de un centro escolar, desde 5º de Primaria en adelante:

- Sugerir al Departamento que se adopten las medidas necesarias para que los centros educativos sostenidos con fondos públicos que impongan el uso de dispositivos electrónicos faciliten al alumnado la posibilidad de adquirir estos en cualquier establecimiento comercial sin restricciones.
- Sugerir al Departamento que se adopten las medidas necesarias, reales y efectivas para que los alumnos que no dispongan de dispositivos electrónicos no vean afectado su derecho a la educación y puedan también ser evaluadas sus competencias digitales.

Aceptada.

Q23/926

En relación con la falta de contestación del Departamento a un recurso de alzada presentado relativo a la publicación del listado definitivo de admitidos y admitidas en las escuelas públicas infantiles de Pamplona/Iruña, la admisión de la hija del autor de la queja en una escuela infantil lejana a su domicilio y la posterior admisión de niños y



niñas con menor puntuación en la escuela infantil que habían solicitado como primera opción:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a la información pública.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que, al igual que ocurre en el proceso de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra para cursar enseñanzas de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, en el procedimiento de admisión en centros de primer ciclo de educación infantil de la Comunidad Foral de Navarra sostenidos con fondos públicos también se contemple la denominada “Mejora de opción”.

Aceptada.

Q23/1012

En relación con la falta de respuesta a solicitud de reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas especiales, en las convocatorias del “*Programa Académico en Francia*”:

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

Aceptada.

Q24/53

En relación con la restricción del acceso a la plataforma Educa respecto de su hijo menor de edad:

- Recomendar al Departamento que, a fin de posibilitar el correcto ejercicio de las cargas inherentes a la patria potestad de la que es titular, reestablezca el acceso del promotor de la queja a la plataforma Educa correspondiente a su hijo menor no emancipado.

Aceptada.



Q24/144

En relación con la falta de transporte escolar para su hijo desde el IESO Pedro de Atarrabia hasta su domicilio, situado en el Valle de la Ultzama:

- Sugerir al Departamento que, como medida de acción positiva, y dado el deber de los poderes públicos de dispensar un tratamiento especial a las zonas rurales, adopte las medidas necesarias para garantizar que el hijo de la autora de la queja pueda utilizar el transporte escolar desde el centro que le corresponde hasta su localidad todos los días de la semana.

Aceptada.

Q24/192

En relación con falta de actuación de un centro educativo de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ante la situación de acoso escolar sufrida por un alumno:

- Recomendar al Departamento que se actúe con celeridad en los posibles casos de acoso escolar, investigando las situaciones que se denuncien, y adoptando las medidas precisas para proteger a los alumnos que lo sufren.
- Recomendar al Departamento que realice un seguimiento de la situación del alumno al que se refiere la queja tanto en el presente curso como en el siguiente, que comenzará Educación Secundaria, protegiéndole de posibles situaciones de acoso escolar y facilitando información a la autora de la queja sobre el proceso socioeducativo de su hijo.

Aceptada.

Q24/335 y Q24/392

En relación con la denegación de autorización de la implantación de la jornada continua en el CPEIP Mendialdea I:

- Recomendar al Departamento que autorice la jornada continua votada en el CEIP Mendialdea I, 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.

Aceptada.



Q24/375

En relación con la jornada escolar del CEIP San Miguel de Orkoien:

- Recomendar al Departamento que autorice la jornada continua votada en el CEIP San Miguel de Orkoien, 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.

No aceptada.

Q24/443

En relación con el cobro de cuotas escolares en el CPEIP Elorri HLHIP:

- Sugerir al Departamento que, ante la existencia de una posible deficiente información al respecto, adopte las medidas necesarias para que los padres del alumnado del CPEIP Elorri HLHIP sean conocedores de que el pago de la cuota objeto de la queja tiene un carácter voluntario.

Aceptada.

Q24/491

En relación con la falta de actuación del centro escolar ante las necesidades educativas especiales del hijo del autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que realice un seguimiento más exhaustivo del proceso educativo del hijo del autor de la queja, manteniendo un contacto asiduo y habitual con la familia, y adoptando aquellas medidas y actuaciones de apoyo educativo necesarias para las necesidades específicas educativas del menor.

Aceptada.

Q24/493

En relación con la desestimación por parte del Departamento de Educación de una solicitud de los autores de la queja tendente a que su hijo permanezca un año más en el primer ciclo de Educación Infantil:

- Sugerir al Departamento que, atendiendo al desarrollo neurobiológico del hijo de los interesados, estime la solicitud de estos y permita a aquél no



promocionar al segundo ciclo de Educación Infantil, posibilitando así que permanezca un año más en la Escuela Infantil.

No aceptada.

Q24/552

En relación con la puntuación otorgada a los casos de adopción múltiple en el procedimiento de admisión en centros de primer ciclo de educación infantil:

- Recomendar al Departamento que se reconozca a la interesada la prioridad reconocida en el artículo 84.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el artículo 11.1.j) de la Orden Foral 16/2024, de 1 de marzo, del Consejero de Educación, por la que se regula el proceso de admisión de niños y niñas en centro de primer ciclo de Educación Infantil de la Comunidad Foral de Navarra sostenidos con fondos públicos.

No aceptada.

Q24/612

En relación con el resultado de la valoración de las necesidades educativas de su hijo y la consecuente falta de apoyo educativo.

- Sugerir al Departamento que a la vista de la nueva valoración que se va realizar al menor en el mes de septiembre, se adopten aquellas medidas y recursos para las necesidades educativas que precise, informando de todo ello a la familia.

Aceptada.

Q24/663

En relación con la falta de acceso a una copia de las pruebas psicopedagógicas realizadas al hijo de la autora de la queja en el centro escolar:

- Sugerir al Departamento que consulte a la compañía editorial titular de la propiedad intelectual o industrial de las pruebas practicadas al hijo de la interesada si consiente que ésta acceda a las mismas y, en caso de que así sea, le dé acceso a ellas.

Aceptada.



Q24/675

En relación con el apoyo insuficiente para las necesidades educativas de un menor con diagnóstico de trastorno de espectro autista y un 37% de discapacidad:

- Recomendar al Departamento de Educación que incremente los recursos de apoyo educativo necesarios para las necesidades específicas del hijo de la autora de la queja.

Aceptada.

Q24/734

En relación con la falta de contestación a una solicitud de acceso al expediente correspondiente a una investigación de un posible acoso escolar:

- Recordar al Departamento de Educación su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

Aceptada.

Q24/851

En relación con la denegación del concierto de una cuarta línea en 1º de Bachiller a una Ikastola:

- Recomendar al Departamento que acceda a concertar una cuarta aula en el centro y curso de bachiller al que se alude en la queja, al superarse la ratio máxima establecida y no apreciarse suficientemente justificada la denegación del órgano administrativo

No aceptada.

Q24/869

En relación con la denegación de un desdoble de aula debido a la superación de la ratio establecida:

- Recomendar al Departamento que acceda a la petición del centro que ha presentado la queja, de desdoble de un aula en segundo de educación primaria.
- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes y



recursos que le presenten.

No aceptada.

Q24/873

En relación con el derecho al transporte escolar de un alumno de dieciséis años con síndrome de down que se encuentra escolarizado en un centro concertado situado a varios kilómetros de su domicilio, cursando estudios en una unidad de currículo especial (UCE):

- Recomendar al Departamento que, en el caso a que se refiere la queja, realice el informe de valoración que contempla la orden foral que regula la organización y funcionamiento del transporte escolar en la Comunidad Foral de Navarra, a efectos de determinar si la discapacidad del alumno impide el uso de transporte público urbano comarcal, y, en consecuencia, a reconocerle el derecho al transporte escolar.

No aceptada.

Q24/941

En relación con la situación que ha padecido la hija de los autores de la queja por parte de otro alumno en un centro escolar:

- Sugerir al Departamento que continúe vigilando el cumplimiento de las medidas expuestas por el centro escolar al que se alude en la queja para fomentar el buen trato en la etapa de Educación Infantil, así como el trabajo que está realizando, con el fin de garantizar una adecuada convivencia.

Aceptada.

Q24/1169

En relación con la falta de servicio de transporte escolar de los alumnos que residen en localidades donde el centro educativo no ofrece programas bilingües y que obligatoriamente han de desplazarse a otras localidades para poder cursar dichos programas:

- Sugerir al Departamento que contemple en el orden de prelación en el derecho al uso de plaza vacante en el transporte escolar al alumnado que se escolariza en otro centro público al de su lugar de residencia, por no ofertarse en el mismo



programas plurilingües.

No aceptada.

Al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/34

En relación con la falta de un transporte adaptado a las necesidades de la hija de la autora de la queja para acudir al centro donde cursa estudios:

- Recomendar a ambos Departamentos que adopten medidas para garantizar el transporte asistido al centro escolar que precisa la niña a la que se refiere la queja, de seis años de edad y afectada por una parálisis cerebral y una discapacidad de más del 75%.

Aceptada.

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Ayegui

AO23/19

En relación con la construcción de un colegio público en Ayegui:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, mediante la cooperación oportuna, adopten medidas que permitan la próxima construcción de un colegio público en Ayegui, incluida la obtención del solar preciso.

No aceptada.

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/386

En relación con las instalaciones exteriores del CPEIP Paderborn-Lezkairu:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que verifiquen si el suelo del patio del CPEIP Paderborn-Lezkairu produce efectos reflectantes y, en su caso, adopten medidas para corregir dicha situación.

No aceptada.



Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)

Q24/480

En relación con la falta de respuesta a varios escritos relativos a la devolución de una fianza entregada en la escuela infantil.

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

Aceptada.

Q24/678 y Q24/808

En relación con la insuficiencia de plazas para atender la demanda en la escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que, debiéndose dimensionar los servicios públicos municipales a las necesidades de la población de la localidad, adopte las medidas necesarias para que la Escuela Infantil municipal pueda atender la demanda existente de plazas en la misma, sin perjuicio, si fuera pertinente, de recabar la colaboración que corresponda del Departamento de Educación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés

Q24/739

En relación con las cuotas de la escuela municipal de música giradas al autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si no lo ha hecho ya, con celeridad, devuelva al autor de la queja las cantidades excesivas aplicadas por el servicio de la escuela municipal de música (cuota ordinaria), de forma que las cantidades que finalmente abone en los cursos 2022/2023 y 2023/2024 sean las correspondientes a la cuota aplicada a familias numerosas o en las que concurra situación de discapacidad (cuota reducida).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q24/615



En relación con los problemas que estarían encontrando las familias para conseguir plaza para sus hijos en la Escuela Infantil del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, debiéndose dimensionar los servicios públicos municipales a las necesidades de la población de la localidad, adopte las medidas necesarias para que la Escuela Infantil municipal pueda atender la demanda existente de plazas en la misma.

Aceptada.

10.2.12. Energía.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q24/69

En relación con la falta de resolución a un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación de la subvención para actuaciones de rehabilitación energética:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el promotor de la queja el 29 de enero de 2023.

Aceptada.

Q24/173

En relación con falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a una resolución por la que se denegaba una subvención para actuaciones de rehabilitación energética:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.
- Sugerir al Departamento que, por los motivos esgrimidos, estime el recurso de alzada de la interesada y estime su solicitud de una subvención para actuaciones de rehabilitación energética.

No aceptada.

Q24/1000



En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada relativo a la denegación de una ayuda para el cambio de ventanas en el hogar:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

10.2.13. Euskera.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q21/500

En relación con la rotulación exclusivamente en castellano de señales viarias instaladas en la N-121-A:

- Recomendar al Departamento que vele por que 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, y, en ejercicio de tal función, si es preciso, que requiera formalmente a la Dirección General de Tráfico la señalización también en euskera y, llegado el caso, ejecute subsidiariamente el requerimiento.

No aceptada.

Q24/55

En relación con la rotulación de diversas señales de tráfico únicamente en castellano:

- Recomendar al Departamento que, en la señalización de la N-121 (Pamplona/Iruña hasta el límite de Gipuzkoa), referida a la denominación de los núcleos de población que tengan denominación oficial bilingüe, se exprese dicha denominación.
- Recomendar al Departamento que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona vascófona de la citada carretera, la rotulación se realice de forma bilingüe.
- Sugerir al Departamento que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona mixta de la citada carretera, la rotulación, se realice de forma bilingüe.
- Recomendar al Departamento que, en la señalización viaria informativa



instalada en la mencionada carretera, se emplee la expresión “Frantzia” junto a la expresión “Francia”.

Aceptada.

Q24/987

En relación con la rotulación de diversas señales de tráfico únicamente en castellano:

- Recomendar al Departamento que, en la señalización viaria informativa instalada en la zona vascófona, la rotulación se realice de forma bilingüe.
- Recomendar al Departamento que, en la señalización viaria informativa instalada en la citada zona, se emplee la expresión “Frantzia” junto a la de “Francia”.
- Sugerir al Departamento que, en lo que respecta a la señalización viaria en las zonas vascófona y mixta y a la necesidad y concreta forma de utilización del euskera, consulte previamente a Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

Q24/1042

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de información sobre la oferta de puestos y las prematrículas en euskera y castellano en las escuelas infantiles del Gobierno de Navarra.

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de información pública de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/791

En relación con las publicaciones en redes sociales de la Policía Foral de Navarra únicamente en castellano:

- Recomendar al Departamento que las informaciones que proporcione o comunicaciones que realice la Policía Foral de Navarra a través de redes



sociales se ofrezcan tanto en castellano como en euskera.

Aceptada.

Al Departamento de Educación y al Ayuntamiento de Aibar/Oibar

Q24/667

En relación con la falta de enseñanza en euskera en el ciclo de 0 a 3 años en Aibar/Oibar, a pesar de que diez familias solicitaron la matriculación en esa lengua:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, con la colaboración entre ellos que sea precisa, adopten medidas que faciliten la enseñanza en euskera en la localidad para el próximo curso (ciclo 0-3 años).

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Olite/Erriberri

Q23/829

En relación con la plantilla orgánica del Ayuntamiento y con la falta de respuesta a una solicitud que se formuló tras su publicación:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse a la administración en euskera.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Ollo/Ollaran

Q23/887

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la inexistencia de puestos de trabajo con perfil bilingüe o a su valoración como mérito en la plantilla orgánica

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



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

Aceptada.

10.2.14. Función pública.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/1128

En relación con la falta de contestación a una denuncia contra la entonces Directora Gerente de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad:

- Recomendar al Departamento que responda a la denuncia presentada por la interesada el 3 de febrero de 2023 ante el entonces Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y que, al ser éste incompetente para conocer de la misma, fue remitida al entonces Departamento de Derechos Sociales en junio de 2023.

Aceptada.

Q23/1186

En relación con el traslado de un puesto de trabajo en régimen laboral adscrito a la Agencia de Empleo de Tafalla a la Agencia de Empleo de Tudela:

- Sugerir al Departamento que se revisen y valoren las propuestas de la autora de la queja, orientadas a que el traslado al que alude sea lo menos perjudicial posible para la misma, y, de forma subsidiaria, a falta de un acuerdo entre las partes, tratándose de personal laboral, que, cuando menos, se reconozca el derecho a una compensación conforme a lo que se deriva del artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

Q23/1099

En relación con el calendario laboral para el año 2023, del personal Especialista de



Apoyo Educativo y del personal Fisioterapeuta que presta servicio en el Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que aplique a las contrataciones del personal a que se refiere la queja (personal Especialista de Apoyo Educativo y personal Fisioterapeuta que prestan servicios en centros docentes) el calendario específico correspondiente, regularizando, si así resultara, las retribuciones, cotizaciones o porcentajes de jornada de los empleados.

Aceptada.

Q24/136

En relación con la situación del profesorado de Educación Física (modelo D) que aprobó y obtuvo plaza en las oposiciones de 2016 y 2019 y se encuentra sin destino:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Departamento que, tras examinar la situación del interesado y del resto de funcionarios que se encuentra en una situación análoga, valore las medidas precisas para posibilitar que puedan conseguir un destino definitivo.

Aceptada.

Q24/141

En relación con la exclusión de la autora de la queja de la lista de contratación temporal de especialista de apoyo educativo tras haber renunciado a un contrato, a raíz de una serie de agresiones físicas y verbales sufridas en el puesto de trabajo:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para volver a incluir a la autora de la queja en la lista de contratación desde la que se produjo el llamamiento para ofertarle la plaza a la que renunció por las agresiones físicas y verbales de las que fue víctima.

No aceptada.

Q24/336

En relación con la falta de respuesta a dos recursos de alzada:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los



recursos de alzada.

- Recomendar al Departamento que atienda el recurso de alzada presentado por la interesada el 4 de octubre de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Q24/371

En relación con la denegación de una solicitud de compatibilización de dos puestos de trabajo:

- Recomendar al Departamento que, en las circunstancias del caso, considere compatible el puesto de Maestro de Educación Primaria y el de Educador en un centro residencial de servicios sociales, estimando que lo previsto en el artículo 57 del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, no determina la negativa a la solicitud presentada por el autor de la queja.

No aceptada.

Q24/624

En relación con la falta de abono al autor de la queja de la compensación económica establecida en la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de la indemnización prevista en el artículo 12 de la Ley Foral 19/2022, de 1 de julio, 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, la extinción de un contrato administrativo temporal de vacante derivada de la adjudicación de la plaza a la que aquél estaba vinculada mediante un concurso de traslado convocado en virtud del artículo 10 de la Ley Foral 19/2022, sea equiparado a la extinción del contrato derivada de la adjudicación de dicha plaza tras la superación de los procedimientos de concurso-oposición y de concurso de méritos a una persona diferente de aquélla que venía ocupándola como consecuencia de dicho contrato.

No aceptada.



Q23/1053

En relación con la falta de desarrollo reglamentario de la situación administrativa de segunda actividad prevista en el artículo 69 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dar cumplimiento a los artículos 69 y disposición final primera de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra (relativos al desarrollo reglamentario de la situación administrativa de segunda actividad), en el plazo más breve posible.

No aceptada.

Q23/1103

En relación con la imposibilidad de subsanar un error en una solicitud para participar, en el marco de los procesos de estabilización, en el concurso de traslados para el puesto de administrativo:

- Sugerir al Departamento que examine si el documento aportado por el interesado el 23 de noviembre de 2023 es la certificación del Registro Central de Delincuentes Sexuales requerida en las bases del procedimiento convocado mediante la Resolución 854/2023, de 6 de marzo, de la Directora General de Función Pública, y, en caso de serlo, tenga por acreditado el cumplimiento por parte del interesado del requisito previsto en la base 3.5 de dicha Resolución.

No aceptada.

Q24/43 y Q24/44

En relación con la sobrecarga de trabajo impuesta a los/as secretarios/as municipales tras la implantación del sistema DICIREG del Registro Civil:

- Sugerir al Departamento de que, considerando las quejas de los Secretarios/as Municipales, realice un seguimiento de la implantación del nuevo modelo del Registro Civil y del programa DICIREG, y que, si es preciso, en el marco de coordinación existente con el Ministerio de Justicia, impulse o proponga las correspondientes medidas correctoras, de apoyo o de refuerzo.



Aceptada.

Q24/84, Q24/150, Q24/194, Q24/195 y Q24/217

En relación con los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional:

- Recomendar al Departamento que actúe con celeridad en el impulso de las normas necesarias para implantar en el ámbito de la función pública foral de forma efectiva y plena las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional que se prevén en la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019.

Aceptada.

Q24/99

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la valoración definitiva de los méritos de los participantes de un proceso selectivo:

- Recordar al Departamento de su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q24/111

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de adaptación de jornada y horario laboral por motivos de conciliación familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de atender en tiempo y forma los escritos y las solicitudes de acceso a información pública de la ciudadanía.

Aceptada.

Q24/1011

En relación con la desestimación de una solicitud de asignación de un complemento de exclusividad:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del puesto que ocupa el interesado y, en especial, de las obras cuya dirección derivan de aquél, examine si debe reconocerse reglamentariamente que



corresponde a dicho puesto el complemento de dedicación exclusiva, adoptándose en su caso las medidas necesarias para que dicho reconocimiento tenga lugar.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

Q23/1126

En relación con la situación del personal administrativo del Servicio de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra:

- Sugerir al Departamento, en relación con la queja presentada sobre la situación del personal administrativo del Servicio de Admisión de Urgencias del Hospital Hospitalario de Navarra, que, en lo que respecta a la asignación de retribuciones complementarias al personal administrativo, analice en profundidad las características, peculiaridades y especificidades de los distintos puestos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con vistas a procurar un tratamiento equitativo para unos y otros empleados públicos.
- Sugerir al Departamento que, en lo que respecta a la formación específica del personal administrativo, la carrera administrativa y la cobertura de puestos de trabajo de dicho Servicio de Admisión de Urgencias que garanticen el buen funcionamiento del mismo, sin perjuicio de las medidas a que se alude en el informe recibido, promueva una interlocución con el personal representado en la queja, de tal modo que se analicen posibles deficiencias y áreas de mejora y, en su caso, se implementen medidas en el sentido pretendido.

No aceptada.

Q24/26

En relación con las dificultades encontradas por una persona con discapacidad, para el ejercicio de un puesto de trabajo de Celador del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ante la falta de adaptación del mismo a sus circunstancias:

- Recordar al Departamento el deber de implementar todas las medidas necesarias para eliminar las barreras que impidan el desarrollo de su trabajo a las personas con discapacidad.



- Sugerir al Departamento que, en el caso analizado, estimando que dicho deber no fue observado con la debida diligencia y celeridad, y pudo derivar en la renuncia de la empleada, procure ofrecer a esta una contratación de similares características.

Aceptada.

Q24/1076

En relación con la demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de una solicitud de reconocimiento de unos periodos de trabajo:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada que presente la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda el recurso planteado por el interesado en febrero de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/909

En relación con las retribuciones abonadas a la autora de la queja por la contratación temporal para una única jornada de trabajo:

- Recomendar a ambos Departamentos que adopten medidas para que se revise la cantidad abonada por la contratación temporal a que alude la autora de la queja, en los conceptos retributivos señalados, y se le abone la cantidad adicional correspondiente, entendiendo que la circunstancia de que la jornada fuera de diez horas así lo determinaría.

No aceptada.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/265

En relación con la discriminación salarial y por cuestión de género que supone la falta de encuadramiento en el nivel C del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de



Salud-Osasunbidea, actualmente encuadrado en nivel D:

- Recomendar al Departamento y al Departamento que 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.

Al Ayuntamiento de Corella

Q23/927

En relación con la tardanza en la conclusión de un proceso selectivo del puesto de Agente Primero de Policía Local.

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe con celeridad en la tramitación y culminación del proceso selectivo aludido en la queja, de plazas de Agente Primero de Policía Local, estimando que se está incurriendo en una dilación excesiva.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

Q23/1058

En relación con la falta de resolución de un recurso relativo a una compensación económica:

- Recordar a la Universidad su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos potestativos de reposición.
- Sugerir a la Universidad que revise el cálculo de la indemnización reconocida al interesado mediante la Resolución 1326/2023, de 26 de junio, del Rector de la Universidad Pública de Navarra y calcule la misma desde el 17 de septiembre de 2007 hasta el 30 de junio de 2023, con la excepción hecha de los días 22, 23, 24 y 25 de julio de 2011.

Aceptada.

10.2.15. Funcionamiento de las entidades locales.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain



Q24/16

En relación con la falta de convocatoria de las sesiones del Consejo Sectorial de las Personas Mayores:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para convocar la sesión extraordinaria del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin/Barañain solicitada el 13 de octubre de 2023 por los promotores de la queja, que representan un tercio de los integrantes del mismo, así como para en lo sucesivo convocar las dos sesiones ordinarias anuales previstas en el Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin/Barañain.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

Q24/1132

En relación con la falta de empadronamiento de una familia en un domicilio donde residiría, por exigirse un contrato de alquiler a tal efecto:

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a empadronar a las personas a las que se refiere la queja en el domicilio aludido, toda vez que se ha acreditado suficientemente la realidad residencial, sin que la falta de aportación de un contrato de alquiler sea causa suficiente para la negativa.

Aceptada.

10.2.16. Hacienda pública.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/429

En relación con la falta de resolución de su recurso de alzada, relativo a la valoración catastral de un inmueble:

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

Aceptada.



Q24/377

En relación con la imposibilidad de solicitar de manera presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra una cita para poder realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, permita, con carácter generalizado, solicitar citas de manera presencial para poder realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas, 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.

Q24/388

En relación con la denegación del servicio de asistencia para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- 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.

Q24/578 y Q24/579

En relación con la supresión del servicio de realización de las declaraciones de la renta a través de entidades bancarias y la dificultad para contactar y concertar cita con los servicios de la Hacienda Tributaria de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, con vistas a la próxima campaña del IRPF, permita, con carácter generalizado, el acceso al servicio de asistencia en la elaboración de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de forma que dicho servicio sea accesible para todas las personas que lo soliciten, facilitándoles en mayor grado el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, habilitando los recursos necesarios y precisos a tal fin.

No aceptada.



Q24/958

En relación con la demora en resolver un recurso de reposición:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los recursos de reposición frente a actos tributarios que sean presentados.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain

Q24/328

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la cuota mensual del gimnasio municipal de Barañáin/Barañain:

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

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q24/776

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas con el cobro de una licencia de instalación de terraza:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que revise las actuaciones ejecutivas vinculadas al recibo de 1 diciembre de 2012 número 2022/024/29 y reembolse a la interesada las cuantías que se le hayan embargado y liquidado por importe superior a lo que, en línea con lo expuesto, le habría correspondido pagar.

Aceptada.

Q24/1096

En relación con la falta de contestación a una solicitud de condonación de una deuda

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



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Donamaria

Q24/923

En relación con el requerimiento en vía de apremio de un recibo del agua de 2022:

- Sugerir al Ayuntamiento que requiera a la interesada el pago del principal de la deuda derivada del impago del recibo objeto de controversia, pero no los intereses derivados de su apremio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte

Q24/737

En relación con el cobro de la cuota por el uso de una instalación deportiva de Huarte/Uharte:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore conceder a la autora de la queja un fraccionamiento del pago de la deuda contraída por su inscripción en una instalación deportiva municipal, atendiendo a la situación de dificultad económica que expone la solicitante.

Aceptada.

Q24/1061

En relación con la falta de respuesta a unas instancias relativas a unas cantidades indebidamente cobradas en concepto de la contribución territorial:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, de cara al cálculo del reintegro de las cuantías indebidamente abonadas por el interesado en concepto de la contribución territorial, se tengan en cuenta los cuatro años anteriores al momento en que presentó la solicitud de reintegro de las mismas

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)



Q24/798

En relación con la falta de contestación a una solicitud de modificación de una Ordenanza municipal:

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

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q24/1238

En relación con la falta de celebración de una reunión para tratar unas modificaciones catastrales solicitadas por la autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en línea con lo señalado en su informe, una vez recibidos los informes recabados del resto de Administraciones, convoque la reunión propuesta por la empresa encargada del mantenimiento del catastro y solicitada por la autora de la queja.

Pendiente de respuesta.

10.2.17. Justicia.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/436

En relación con incumplimiento de una sentencia judicial por parte del Punto de Encuentro Familiar de la Rochapea:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto o inaplicar la limitación según la cual en los Puntos de Encuentro Familiar en Navarra únicamente cabría prestarse el servicio con una duración máxima de una hora semanal, por estimar que puede ser perjudicial para los menores y sus familias.

No aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/1065



En relación con una mala praxis del Servicio de Ejecución Penal y Justicia Restaurativa del Gobierno de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en relación con omisión de actuación por parte del Servicio de Justicia Restaurativa al que se refiere la disconformidad de la interesada, adopte las medidas precisas para evitar que situaciones como la ocurrida a la promotora de la queja vuelvan a suceder.

Aceptada.

10.2.18. Medio ambiente.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

AO24/13

En relación con grado de desarrollo de las previsiones de la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética.

- Recomendar al Departamento que impulse y, en su caso, intensifique, la tarea de reglamentación, desarrollo e implementación que demanda la Ley Foral 4/2022, de 22 de marzo, de cambio climático y transición energética en diversos preceptos y disposiciones de la misma, todo ello sin perjuicio de la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos y de una eventual modificación de determinados aspectos de la norma.

Aceptada.

Q24/166

En relación con la falta de actuación ante la presencia de muflones en el Valle de la Valdorba:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver sobre las solicitudes que le formulen, incluida la presentada por el Concejo de Olleta el pasado 10 de enero de 2024.
- Recomendar al Departamento que realice una evaluación actualizada de la situación denunciada por el Concejo de Olleta (presencia excesiva de muflones en la zona) y, en su caso, adopte las medidas adicionales que resulten precisas para evitar o mitigar los efectos negativos de la misma producidos en las explotaciones agrícolas y ganaderas.



Aceptada.

Q24/871, Q24/892, Q24/904 y Q24/906

En relación con los fuertes olores que soportan los vecinos y vecinas de Villava/Atarrabia provenientes de una empresa papelera:

- Sugerir al Departamento que intensifique el control del cumplimiento por parte de la industria papelera sita en el núcleo urbano de Villava/Atarrabia de las medidas exigidas para el mantenimiento de su actividad y, en caso de ser necesario, exija la implementación de las medidas adicionales que sean precisas para compatibilizar la actividad de dicha industria y los derechos medioambientales de la ciudadanía.

Aceptada.

Q24/881

En relación con la denegación de una autorización para realizar actividades de espeleología en las Sierras de Urbasa y Andia del Parque Natural:

- Sugerir al Departamento que examine si existen cuevas o simas en Urbasa y Andia que no alberguen fauna o flora de interés o protegida y, en caso de existir, se autorice al promotor de la queja a realizar actividades espeleológicas en aquéllas.

Aceptada.

Q24/884

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa al Parque Natural de Urbasa y Andía:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten.

Aceptada.

Q24/1161

En relación con la falta de contestación a unos escritos relativos a la tala de unos árboles y con la falta de acceso a un expediente:



- Recordar al Departamento su deber legal de tramitar las denuncias y los expedientes sancionadores con celeridad.
- Recomendar al Departamento que facilite a los interesados el acceso a la información pública solicitada y, en caso de considerar que no cabe dicho acceso, les comunique expresa y motivadamente los motivos por los que, de acuerdo con la legalidad vigente, no cabría estimar su solicitud de acceso a dicha información.

Aceptada.

Al Departamento de Salud, al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/880

En relación con los negocios que venden alcohol y comida rápida para su consumo en la calle y las molestias que ocasionan a los vecinos:

- Recordar al Ayuntamiento y al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para velar por que los establecimientos señalados en la queja operen conforme a lo autorizado en sus respectivas licencias, así como para que se denuncie, investigue y sancionen los comportamientos incívicos señalados en la misma.
- Sugerir al Departamento de Salud y al Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial que examinen la propuesta del interesado en relación con la limitación horaria en la venta de bebidas alcohólicas de cara a evitar el problema vinculado al consumo excesivo de alcohol.

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Tudela

Q24/1035

En relación con el incumplimiento del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de la Ciudad Agroalimentaria de Tudela:



- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que, de forma coordinada, determinen qué medidas de las previstas en el Acuerdo de 30 de mayo de 2005 del Gobierno de Navarra de aprobación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal para la Implantación de un Área de Actividades Económicas de Carácter Comarcal en Tudela quedan todavía pendientes de ejecución y, a la vista de ello, adopten las medidas necesarias para su implementación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

Q24/596

En relación con las molestias que ocasiona a los vecinos la nueva zona de esparcimiento canino, debido a los ladridos de los perros que la utilizan:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos derivados de la utilización de la zona de esparcimiento canino a la que se alude en la queja. Entre tales medidas, 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.

Q24/835

En relación con las molestias de ruido que sufre la autora de la queja en su domicilio procedentes de personas que utilizan de la plaza Donantes de Navarra:

- 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.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada

Q23/1144

En relación con la falta de contestación a una solicitud de copia íntegra del expediente



de concesión de la autorización de una terraza a un bar específico:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cascante

Q24/576

En relación con la ubicación de unos contenedores:

- Recomendar al Ayuntamiento que estudie la propuesta de ubicación de los contenedores planteada por los vecinos, en la calle Tras la Iglesia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

Q23/1090

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relacionada con las fiestas patronales:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda la petición formulada por el interesado el 13 de octubre de 2023 en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Q23/1178

En relación con el excesivo ruido que soportaron los vecinos del casco antiguo de Corella durante las fiestas de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger a los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente de eventos que se celebran durante las fiestas patronales de la localidad, adoptando las medidas que sean precisas al efecto, entre las que podría ser la dotación de medios necesarios a Policía Municipal para realizar las mediciones de ruido y la determinación de unos horarios de finalización de los eventos.



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Fustiñana

Q24/629

En relación con el excesivo ruido que soportan los vecinos del barrio Virgen de la Peña durante las fiestas de la localidad, con motivo de las instalaciones de las ferias y la utilización de productos pirotécnicos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del recinto de ferias durante las fiestas patronales de la localidad, lo que conlleva el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados, tanto en lo referente a los horarios como a los límites sonoros permitidos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Marcilla

Q24/691

En relación con las molestias que sufre la madre de la autora de la queja en su domicilio por la celebración de un festival de música durante las fiestas patronales de la localidad:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, y recomendar que proceda, sin más demora, a contestar a la instancia presentada por la interesada.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del festival “Las Felpudas”, adoptando las medidas que en cada momento sean precisas al efecto.
- Recomendar al Ayuntamiento que estudie las alternativas de ubicación propuestas por la autora de la queja e informe a la misma del resultado de dicho estudio, motivando su decisión.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien

Q24/757



En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a una actividad que se desarrolla en un local, que ocasiona molestias a los vecinos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que vele por el cumplimiento de las condiciones aplicables a la actividad que se desarrolla en el local objeto de controversia, así como que examine si las medidas en su día exigidas a éste se adaptan efectivamente a las necesidades derivadas de dichas condiciones.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO23/13

En relación con las molestias de ruido que sufren los vecinos en sus domicilios, por el uso de la plaza Santa Ana en horario nocturno:

- Sugerir al Ayuntamiento, en relación con los ruidos y molestias excesivas padecidas por el uso de la plaza de Santa Ana, que se posibilite o continúe la interlocución con el vecindario, buscando, en lo posible, una solución consensuada en la determinación de las medidas a aplicar, y realizando un seguimiento de la implantación y efectividad de estas.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en todo caso, sin perjuicio de la referida interlocución, adopte medidas efectivas para proteger los derechos de los vecinos y vecinas frente al ruido y otras molestias excesivas.

Aceptada.

Q23/1011

En relación con la denegación de una modificación de la licencia de actividad de un local comercial a fin de establecer en el mismo la sede de un partido político:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la actuación objeto de queja, por carecer de la necesaria motivación, y que vuelva a valorar la pretensión del interesado de modificación de la actividad del local comercial al que se alude, tendente a establecer en el mismo la sede del Partido Cannábico Luz Verde y a desarrollar acciones formativas ocasionalmente.



Aceptada.

Q24/381

En relación con la colocación, por parte de un negocio de hostelería situado en la plaza Navarrería, de cuatro mesas junto al portal de la vivienda en la que reside a la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que la terraza a la que se alude en la queja se utilice conforme a las condiciones autorizadas y, en caso contrario, adopte las correspondientes medidas correctoras.

Aceptada.

Q24/812

En relación con las molestias de ruido y olores que ocasiona a la autora de la queja un bar situado bajo su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique la adopción de medidas para garantizar que el bar objeto de controversia desarrolla su actividad de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las Actividades con Incidencia Ambiental, adoptándose las medidas correctoras y sancionadoras adecuadas en caso de que no lo haga.

Aceptada.

Q24/924

En relación con el reiterado incumplimiento de la normativa que regula la tenencia de animales en el barrio de Mendillorri:

- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique la vigilancia y control de la zona de Mendillorri a que se refiere la queja, particularmente en los horarios a que se alude, velando por que se cumpla con la obligación de que los perros vayan atados.

Aceptada.

Q24/993

En relación con las molestias de ruido que sufre la autora de la queja en su domicilio procedentes de la actividad de un bar situado en los bajos del edificio:



- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger los derechos constitucionales de la autora de la queja y su familia, afectada por las molestias que ocasiona la existencia de un local de hostelería en los bajos del edificio donde reside, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Q24/1198

En relación con las molestias de ruido que sufre el autor de la queja en su domicilio provenientes de dos locales de ocio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger los derechos constitucionales de los vecinos, afectados por las molestias que ocasiona la existencia de dos locales de hostelería en las inmediaciones de sus domicilios.
- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique la adopción de medidas para garantizar que los bares objeto de controversia desarrollan su actividad de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las Actividades con Incidencia Ambiental, adoptándose las medidas correctoras y sancionadoras adecuadas en caso de que no lo hagan

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q24/704

En relación con las molestias que la celebración sistemática de eventos y actos en el casco antiguo de Tafalla estaría causando a su vecindario.

- Recordar al Ayuntamiento su deber de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido, adoptando las medidas que sean precisas al efecto en un plazo razonable.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q23/939

En relación con la dilación en el otorgamiento de una licencia de apertura para ejercer una actividad de bar-cafetería:



- Recomendar al Ayuntamiento que actúe con celeridad en la resolución del expediente al que se refiere la queja, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud de licencia a la que se alude.

Aceptada.

Q24/203

En relación con las molestias que sufre la autora de la queja en su domicilio debido a la iluminación de una farmacia:

- Sugerir al Ayuntamiento que examine si la utilización actual de la señalización lumínica por parte de la oficina de farmacia objeto de controversia resulta proporcional a los fines que le son propios y, en caso de no ser así, adopte las medidas necesarias para la corrección de la situación.

Aceptada.

Q24/294

En relación con la ubicación del nuevo recinto ferial permanente:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger los derechos de los vecinos afectados por el ruido procedente del nuevo recinto ferial permanente, adoptando las medidas que en cada momento sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren

Q24/717

En relación con las molestias de ruido que sufre la autora de la queja en su domicilio ocasionadas por el perro de unos vecinos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información pública.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, habiendo transcurrido el plazo normativamente previsto para ello, atienda la solicitud de acceso al expediente



sancionador derivado de la denuncia presentada por la interesada por los ruidos objeto de controversia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q24/1031

En relación con la falta de contestación a unos escritos relativos a la ubicación de un núcleo zoológico:

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

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa

Q24/940

En relación con la falta de contestación a un escrito relativo a la ubicación de unos contenedores en Cáseda:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra y a la Mancomunidad de Montejurra

Q24/321

En relación con los fuertes olores que soportan los vecinos y vecinas de la zona de la Plaza Fuente de la Salud de Estella-Lizarra en sus domicilios:

- Recordar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja afectados por olores en su domicilio, y recomendar que continúen investigando la procedencia de dichos olores, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Tudela y a la Mancomunidad de la Ribera

Q24/980

En relación con la ausencia de un contenedor de basura orgánica en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que presten atención a la problemática que se denuncia en la queja, en lo que respecta a la imposibilidad de usar el “contenedor resto” situado en las inmediaciones de la vivienda del interesado por la utilización que se da al mismo con residuos del centro de salud próximo; y que, si es preciso, se coloque algún contenedor adicional de esas características en el entorno de dicho centro de salud.

Pendiente de respuesta.

10.2.19. Memoria histórica.

Al Departamento de Educación

Q24/132

En relación con la falta de contestación a una solicitud:

- Recomendar al Departamento que resuelva expresamente y notifique la decisión adoptada respecto de la solicitud formulada por el Partido Carlista, referente a la organización de cursos de formación y actualización del profesorado sobre los sucesos acaecidos en Montejurra en 1976.

Aceptada.

Al Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera

Q24/133

En relación con la falta de contestación a una solicitud de declaración como lugar de la memoria de un monolito:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para que, con celeridad, se resuelva expresamente y notifique la decisión adoptada respecto de la petición formulada por el Partido Carlista de declaración de un lugar de memoria histórica, estimando superado el plazo legalmente establecido para ello.



Aceptada.

10.2.20. Obras públicas.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO24/5

En relación con la existencia de un problema de goteras y humedades relevante en la estación de autobuses de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que, sin perjuicio de las actuaciones tendentes a resolver la problemática en su origen, por parte de los servicios municipales, se valoren los posibles riesgos generados por el problema de humedades y goteras que se padece en la estación de autobuses, particularmente para personas vulnerables, y, si es preciso, que se adopten medidas para minimizarlos y garantizar la seguridad.

Aceptada.

Q24/623

En relación con la ubicación de la futura pasarela de Aranzadi proyectada junto al centro El Molino:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice y responda las propuestas presentadas por el centro El Molino acerca de la futura pasarela de Aranzadi, y, en coordinación con el mismo, busque una solución de consenso, tratando de conciliar el interés público municipal con el derecho a la intimidad de las personas usuarias de dicho centro.

Aceptada.

Q24/908

En relación con la falta de contestación a dos escritos relativos a las filtraciones de agua en un garaje:

- Recordar al Ayuntamiento de su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, resolviendo todas las cuestiones planteadas en los mismos.
- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a contestar a lo planteado por la



interesada en la instancia del 3 de enero de 2024.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés / Eguesibar.

Q24/42

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a determinados daños que se produce en una finca:

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

Aceptada.

10.2.21. Protección de datos.

Al Departamento de Educación

Q24/833

En relación con la publicación de los datos de admisión en estudios de formación profesional:

- Sugerir al Departamento que, en aras al principio de minimización de datos, en lugar de publicarse para la generalidad de la ciudadanía los nombres y apellidos de las personas que tomen parte en los procedimientos de admisión a ciclos de Formación Profesional junto a la nota de su expediente académico, se adopten medidas alternativas, compatibles igualmente con la naturaleza y fin del procedimiento selectivo, en línea con lo razonado en esta resolución.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

Q24/267

En relación con el acceso no autorizado a unos datos personales por parte de personal de un Centro de Salud:

- Recomendar al Departamento que investigue el acceso y consulta de los datos personales del autor de la queja y su esposa por parte del personal administrativo del centro de salud de Lodosa y, en caso de constatar que el



mismo no resulta amparable por la normativa en materia de protección de datos, adopte las medidas disciplinarias necesarias contra la persona que accedió y consultó dichos datos personales.

Aceptada.

10.2.22. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Al Departamento de Salud

Q23/1182

En relación con la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- Recomendar al Departamento que, en la medida en que no estaría cumpliendo el plazo máximo legalmente previsto para ello, adopte las medidas precisas para resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el interesado el 16 de mayo de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Q24/960

En relación con la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/907

En relación con la destrucción de varios objetos personales del autor de la queja que fueron incautados durante un registro de su vehículo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber del personal de la Policía Municipal de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.



- Recomendar al Ayuntamiento que incoe y tramite, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Santacara

Q24/51

En relación con un expediente de ejecución dictado por el Ayuntamiento, en tanto se resuelve judicialmente un procedimiento de responsabilidad patrimonial:

- Sugerir al Ayuntamiento que hasta que no finalicen los procesos existentes en los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo número 1 y 2 de Pamplona/Iruña, no se repercutan los costes de las obras de demolición previstas en la resolución de 22 de diciembre de 2023 a la interesada.

Aceptada.

10.2.23. Sanidad.

Al Departamento de Educación

Q24/533

En relación con la inscripción del hijo de los autores de la queja en el censo ACNEAE:

- Recomendar al Departamento que inste al centro escolar que promovió la inscripción del hijo de los interesados en el censo ACNEAE a que remita a estos una copia del informe psicopedagógico en virtud del cual se promovió dicha inscripción, a fin de que puedan verificar su contenido y, en su caso, aportar la documentación que sea necesaria para acreditar que su hijo no debería figurar en dicho censo.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

Q23/1109

En relación con la atención prestada en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las



reclamaciones formuladas al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, así como recomendarle que dé respuesta a la reclamación formulada por el interesado.

Aceptada.

Q23/1113

En relación con la falta de contestación a una reclamación presentada sobre los criterios de vacunación frente al herpes zóster:

- Recordar al Departamento el deber legal de atender y responder a las reclamaciones que le presenten los usuarios del sistema sanitario, incluida la aludida en la queja.
- Sugerir al Departamento que, en la medida en que exista disponibilidad presupuestaria en este o futuros ejercicios económicos, se adopten las medidas precisas para administrar la vacuna contra el herpes zóster a personas mayores de sesenta y cinco años.

Aceptada.

Q23/1136

En relación con la tardía cita otorgada en el centro de salud de Mendillorri:

- Recomendar al Departamento que analice el tiempo de espera para ser citado en el centro de salud de Mendillorri, al que se refiere la queja, y, en caso de que la demora excesiva sea sistemática o reiterada, se adopten medidas para mejorar la atención a los pacientes.

Aceptada.

Q23/1148

En relación con la demora en otorgar una cita para la realización de una resonancia magnética y la falta de contestación a una reclamación formulada al respecto:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones en materia de salud.

Aceptada.



AO24/8

En relación con la construcción de un nuevo centro de salud en Cascante:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas pertinentes para posibilitar la construcción con razonable celeridad de un nuevo centro de salud en Cascante, dadas las carencias que afectarían al actual y la atención en el mismo a pacientes de diversas localidades de la zona.

No aceptada.

AO24/10

En relación con el acceso por parte de menores, fundamentalmente adolescentes, al consumo de cigarrillos electrónicos o vapeadores:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el acceso por parte de menores al consumo de cigarrillos electrónicos o vapeadores, valore intensificar las medidas de prevención, limitación y control, en colaboración con otras Administraciones y órganos administrativos, si fuera preciso. En particular, se sugiere que se valore promover inspecciones, incluso de oficio, a los establecimientos que dispensan estos productos, con vistas a procurar evitar la venta a personas menores de edad, prohibida con arreglo a la normativa vigente.

No aceptada.

Q24/11

En relación con la asignación al autor de la queja de un nuevo centro de salud más alejado de su domicilio.

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta sus circunstancias personales, reasigne al interesado y su mujer al Centro de Salud del Segundo Ensanche, que es al que estaban asignados previamente a que unilateralmente se les asignara al Centro de Salud del Casco Antiguo.

No aceptada.

Q24/30

En relación con la asignación a la hija de la autora de la queja, menor de edad, de un



nuevo centro de salud:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas de planificación y organización de la atención sanitaria necesarias para evitar que en el futuro se produzcan situaciones análogas a la que ha ocasionado la necesidad de reorganizar la atención pediátrica en la zona básica de salud de Sarriguren, con el correspondiente impacto que dicha reorganización ha generado sobre las familias de los niños y niñas objeto de la misma.
- Sugerir al Departamento que, en el caso de que la interesada formule una solicitud de cambio de pediatra de su hija conforme a la normativa vigente, dicha solicitud sea estimada.

No aceptada.

Q24/79

En relación con la atención recibida por el personal administrativo del Centro de Salud de la Rochapea y la falta de contestación a unas instancias:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo las reclamaciones y escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, en el plazo más breve posible, remita a la interesada los resultados de la analítica de 2023 y de los análisis de sangre y orina de 2021 y, en caso de no ser posible, le señale por escrito los motivos por los que no es posible atender dicha solicitud.

Aceptada.

Q24/125

En relación con la atención recibida en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra (HUN) y la falta de contestación a una reclamación presentada:

- Recordar al Departamento su deber de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía.

Aceptada.

Q24/126

En relación con la falta de atención pediátrica en Leiza:



- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación existente en relación con la atención pediátrica en Leitza, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad.

No aceptada.

Q24/208

En relación con el cambio de centro de salud y de pediatra de su hijo:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas de planificación y organización de la atención sanitaria necesarias para evitar que en el futuro se produzcan situaciones análogas a la que ha ocasionado la necesidad de reorganizar la atención pediátrica en la zona básica de salud de Sarriguren, con el correspondiente impacto que dicha reorganización ha generado sobre las familias de los niños y niñas objeto de la misma.
- Sugerir al Departamento que, en el caso de que la interesada formule una solicitud de cambio de pediatra de su hijo conforme a la normativa vigente, dicha solicitud sea estimada.

Aceptada.

Q24/215

En relación con la demora en otorgar una cita en la especialidad de Raquis:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de las previsiones de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, y atendiendo a la derivación realizada por el Servicio de Neurología, cite a la autora de la queja con celeridad para la atención que precisa en la Unidad de Raquis.

Aceptada.

Q24/252

En relación con la falta de contestación a una reclamación interpuesta por la autora de la queja por la demora en ser citada por el Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Navarra:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las



reclamaciones que la ciudadanía formule al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

- Recomendar al Departamento que, ante el incumplimiento de los plazos previstos en el artículo 3 de la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías en espera en atención especializada, adopte las medidas precisas para que la autora de la queja sea citada por el Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Navarra lo antes posible.

Aceptada.

Q24/260

En relación con las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Ordenación e Inspección Sanitaria y de Farmacia y el posible trato de preferente hacia otra empresa del sector:

- a) Recordar al Departamento de Salud el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información que le presenten, estimando extemporánea la respuesta dada a la petición de acceso a la denuncia que se formuló frente a la empresa a la que representa el autor de la queja.
- b) Recordar al Departamento de Salud el deber legal de resolver expresamente sobre la solicitud que formuló el autor de la queja de modificación del criterio seguido para ordenar en la página web del órgano administrativo a los establecimientos de ortopedia.
- c) Recomendar al Departamento de Salud que resuelva expresamente y en forma la solicitud de personación de la empresa representada por el autor de la queja en las actuaciones derivadas de la denuncia que presentó frente a otros establecimientos de ortopedia (similar en cuanto a su finalidad a la ya planteada en la propia denuncia inicial de que se le tuviera por interesada); y recomendar a dicho Departamento, que, reconociendo su condición de interesada (denunciante cualificado), le facilite el acceso al conocimiento de las actuaciones del órgano inspector o seguidas a raíz de lo concluido por este.
- d) Sugerir al Departamento de Salud que acceda a la solicitud del autor de la queja de mantener una reunión con la persona responsable del Servicio de Ordenación e Inspección Sanitarias y de Farmacia.



No aceptada.

Q24/343

En relación con la demora que padeció el autor de la queja para ser atendido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento el derecho de los pacientes a la atención en plazo que contemplan la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, y la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

Aceptada.

Q24/378

En relación con la atención sanitaria dispensada a la madre del autor de la queja durante su tiempo de ingreso en el Hospital Universitario de Navarra (HUN).

- Recordar al Departamento que, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, toda persona usuaria del sistema sanitario público navarro tiene reconocido en materia de asistencia sanitaria el derecho a recibir un trato respetuoso y adecuado a sus condiciones personales.

Aceptada.

Q24/379

En relación con la falta de contestación a dos reclamaciones relativas a la falta de atención en el Centro de Salud de la Rochapea tras sufrir una caída:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía en relación con la atención recibida en los centros y servicios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

Q24/380



En relación con el grave impacto que la situación de las listas de espera en sanidad está provocando en personas con discapacidad y en personas con enfermedades crónicas y/o pluripatológicas que ocasionan una situación discapacitante:

- Recomendar al Departamento que intensifique la adopción de medidas tendentes a garantizar una atención sanitaria en un tiempo adecuado al colectivo de personas a que se refiere la queja presentada por COCEMFE Navarra (personas con discapacidad o con enfermedades crónicas o pluripatológicas determinantes de situaciones discapacitantes).
- Sugerir al Departamento que, a efectos de determinar las medidas o acciones concretas tendentes al objetivo señalado, se recabe la participación de la entidad autora de la queja o de otras que puedan ser también representativas del colectivo al que se refiere la misma.

No aceptada.

Q24/478

En relación con una solicitud de cambio de médico de cabecera:

- Sugerir al Departamento que responda razonadamente a la reclamación que la interesada presentó el 9 de febrero de 2024 en el Centro de Salud de Irurtzun y, en caso de considerar que la solicitud de cambio de médico incluida en aquélla no cumple los requisitos legalmente exigibles, oriente a la interesada a cómo ejercer su derecho a la elección de médico de acuerdo con dichos requisitos.

No aceptada.

Q24/487

En relación con el cobro a la autora de la queja de una consulta con la trabajadora social en el centro de salud del Casco Viejo de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que, por las razones expuestas, deje sin efecto la liquidación emitida a la autora de la queja por los gastos de la consulta con la trabajadora social que le recibió junto a su marido.

No aceptada.

Q24/488



En relación con la demora en otorgar al autor de la queja una cita en la especialidad de raquis:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada; y recomendarle que, en el en el caso objeto de queja, cite al interesado a la mayor brevedad para la consulta con la unidad de raquis que tiene pendiente.

No aceptada.

Q24/518

En relación con la demora en citar a la autora de la queja para la realización de una cirugía maxilofacial:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, habiéndose superado los plazos máximos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada, se cite a la interesada a la mayor brevedad.

No aceptada.

Q24/583

En relación con el cierre, sin previo aviso, del centro de salud de Sarriguren:

- Recordar al Departamento su deber legal de adoptar las medidas oportunas para hacer efectivos los derechos ciudadanos de atención adecuada y acceso a los servicios públicos, garantizando en todo momento el funcionamiento ordinario de los mismos, salvo que concurra causa excepcional justificativa, informando de ello a los ciudadanos.
- Sugerir al Departamento que, antes de proceder al cierre total de un centro de salud por falta de personal médico, valore la posibilidad de una apertura parcial, al menos del Servicio de Admisión, con el fin de perjudicar lo menos posible a



los ciudadanos.

No aceptada.

Q24/602

En relación con las dificultades para la obtención de citas en el centro de salud de la Rochapea:

- Recomendar al Departamento que analice en profundidad las dificultades y retrasos que se estarían padeciendo en el centro de salud de la Rochapea para la obtención de citas en condiciones y en un tiempo adecuados, adoptando a continuación las medidas de refuerzo, de organización, de personal o de gestión, que sean precisas para la mejora del servicio prestado a los vecinos del barrio.

Aceptada.

Q24/647

En relación con la demora del Servicio de Traumatología en citar a la autora de la queja para la realización de un bloqueo:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para que la interesada sea citada lo antes posible.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones de la ciudadanía en relación con la atención recibida en los centros y servicios de la red sanitaria pública de la Comunidad Foral de Navarra.
- Recomendar al Departamento que, habiéndose superado el plazo legalmente previsto, atienda la reclamación que la interesada formuló el 27 de mayo de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Q24/683

En relación con la demora del Servicio de Neurología en citar a la madre de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria



especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

- Recomendar al Departamento que, en el en el caso objeto de queja, cite a la madre de la autora de la queja a la mayor brevedad para realizarle las pruebas diagnósticas indicadas por el Servicio de Neurología.

Aceptada.

Q24/722

En relación con la falta de pediatra en el centro de salud del Valle de la Ulzama/Ultzama:

- Recomendar al Departamento que, a la vista de la situación existente en relación con la atención pediátrica en el Valle de la Ultzama, ahonde en la adopción de las medidas tendentes a garantizar la cobertura pediátrica en dicha zona.

Aceptada.

Q24/753

En relación con la denegación de una solicitud de repetición de una prueba de consumo de sustancias realizada en la residencia donde se encuentra interno:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta que los resultados de este tipo de pruebas pueden tener un impacto en el alcance y extensión de las restricciones en el ejercicio de los derechos fundamentales por parte de las personas que se encuentra en la situación del promotor de la queja (ingresado en un centro sociosanitario por auto judicial), se establezca un protocolo que permita la realización de pruebas de contraste en casos de resultado positivo.

Aceptada.

Q24/761

En relación con el trato dispensado por un miembro del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la autora de la queja durante el curso de una consulta telefónica:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar a toda persona usuaria del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra un trato



humano, respetuoso y adecuado a sus condiciones personales y de comprensión.

Aceptada.

Q24/772

En relación con la demora del servicio de Traumatología en citar al autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el interesado sea citado con celeridad para la consulta de Traumatología solicitada, habiendo transcurrido ya el plazo máximo de espera legalmente establecido.

Aceptada.

Q24/779

En relación con el contenido de un informe realizado en Reumatología:

- Sugerir al Departamento que rectifique los datos objetivos que sean erróneos o inexactos de la historia clínica de la interesada siempre que, tras la oportuna comprobación, se determine que la interesada se sometió al tratamiento médico al que alude (infiltraciones en los trocánteres).

Aceptada.

Q24/786

En relación con una solicitud de cambio de facultativo:

- Recomendar al Departamento que se tramite y valore la solicitud de cambio de médico presentada por la autora de la queja con arreglo a lo previsto en el Decreto Foral 244/1994, de 28 de noviembre, por el que se regula el derecho de libre elección de médico general y médico pediatra en atención primaria, dado que las razones aludidas para la denegación no se acomodan a la citada norma.

No aceptada.

Q24/807

En relación con la atención médica dispensada a la autora de la queja:



- Sugerir al Departamento que se examine el caso de la interesada de cara a valorar otros tratamientos para la patología que padece.

Aceptada.

Q24/849

En relación con la denegación de una solicitud de cambio de médico:

- Recomendar al Departamento que proceda a estimar la solicitud de cambio de médico presentada por la autora de la queja.

Aceptada.

Q24/855

En relación con la demora en otorgar una cita al autor de la queja en el Servicio de Otorrinolaringología:

- Recordar al Departamento su deber legal de observar los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el autor de la queja sea citado por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Universitario de Navarra lo antes posible.

No aceptada.

Q24/867

En relación con la falta de asignación de médico de atención primaria en el Centro de Salud de Mendillorri:

- Sugerir al Departamento que, ante las circunstancias en que se encuentra la interesada, se le ofrezca la posibilidad de quedar asignada a alguno de los médicos de atención primaria del Centro de Salud de Mendillorri, a fin de garantizarle un seguimiento de las patologías recientemente diagnosticadas por parte de un mismo profesional de referencia.

Aceptada.

Q24/875



En relación con la demora en otorgar al hijo del autor de la queja una cita en el Servicio de Otorrinolaringología:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de atención sanitaria previstos en la legislación vigente, estimando que en el caso de la consulta de otorrinolaringología a la que se alude en la queja no se observó el plazo correspondiente.
- Recomendar al Departamento que se cite de nuevo al hijo del autor de la queja el servicio de otorrinolaringología con el fin de valorar su evolución y tratamiento a realizar.

Aceptada.

Q24/878

En relación con la atención dispensada a la autora de la queja en el Centro de Salud de Sarriguren.

- Recordar al Departamento el deber legal de atender a las personas usuarias del sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra de forma respetuosa y adecuada.

Aceptada.

Q24/929

En relación con la espera soportada por autor de la queja para ser atendido por el Servicio de Traumatología:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar los plazos máximos de atención sanitaria previstos en la legislación vigente, estimando que en el caso de la consulta de traumatología a la que se alude en la queja no se observó el plazo correspondiente.

Aceptada.

Q24/983

En relación con la falta de atención en el Centro de Salud de Cintruénigo ante una solicitud de activar una medicación, durante las fiestas patronales de la localidad:

- Sugerir al Departamento que reconsidere la limitación del servicio establecida



en el centro de salud de Cintruénigo y, en su caso, de otros centros similares o no urbanos, según la cual, durante todo el periodo de fiestas patronales, no se funcionaría de forma ordinaria y solo se atenderían urgencias.

- Recomendar al Departamento que, especialmente si se mantuviera la referida limitación, cuando menos, adopte medidas alternativas que permitan de forma efectiva acceder a los pacientes crónicos a activar o renovar la medicación que precisen.

Aceptada.

Q24/1007

En relación con la atención dispensada al autor de la queja y la demora en citarle para una intervención quirúrgica:

- Recomendar al Departamento que analice en profundidad la asistencia prestada en el caso objeto de queja y remita al interesado una explicación acerca de lo acontecido, y, asimismo, que, en supuestos similares que puedan darse, se vele de forma real y efectiva por una atención integral, continuada entre los diversos niveles asistenciales y dispensada en un tiempo adecuado.

No aceptada.

Q24/1010

En relación con la falta de respuesta a dos reclamaciones interpuestas por el autor de la queja por la demora que está padeciendo para ser citado por la unidad de raquis:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, en el en el caso objeto de queja, cite al interesado a la mayor brevedad para la consulta con la unidad de raquis que tiene pendiente.
- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las reclamaciones que la ciudadanía formule al amparo del artículo 47 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en



materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra.

Aceptada.

Q24/1032 y Q24/1050

En relación con la falta de médicos y pediatras en la zona básica de salud de Villafranca:

- Sugerir al Departamento que profundice en la adopción de medidas que garanticen una atención sanitaria con un adecuado nivel de calidad en la zona básica de salud a la que se alude en las quejas, formuladas por personas que son vecinas de Villafranca.
- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas para procurar que los movimientos que se produzcan en los concursos de traslado de personal sanitario no afecten a la continuidad e integridad del servicio, evitando el “cierre de agenda” durante varios días denunciado en las quejas.

Aceptada.

Q24/1040

En relación con la demora en citar a la autora de la queja para realizar rehabilitación:

- Sugerir al Departamento que, si no lo ha hecho ya, cite a la mayor brevedad posible a la autora de la queja para la consulta de raquis o la rehabilitación que precisaría por causa de una intervención que se le practicó el pasado mes de junio de 2024.

Aceptada.

Q24/1103

En relación con la demora en citar a la autora de la queja para una consulta de rehabilitación:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.
- Recomendar al Departamento que, en el caso objeto de queja, cite interesada a la mayor brevedad para la consulta de Rehabilitación que tiene pendiente.



Aceptada.

Q24/1118

En relación con la demora en otorgar una cita al hijo de la autora de la queja para una intervención en el hombro:

- Recomendar al Departamento que cite con celeridad al autor de la queja para la práctica de la intervención quirúrgica que precisa, al haber transcurrido ya el plazo máximo previsto en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada

Aceptada.

Q24/1127

En relación con las trabas que padece el autor de la queja para recibir una medicación que se le administra en casos de dolor agudo:

- Sugerir al Departamento que, en relación con el problema recurrente de dolor agudo que refiere el interesado, se acepte su solicitud de disponer de un “protocolo” de actuación para el caso, de forma que, por un lado, se le facilite información precisa sobre cómo proceder y, por otro, se articulen las medidas oportunas para que, en lo posible, la medicación pueda ser administrada en su centro de salud y se minimice la necesidad de traslados a un centro hospitalario

No aceptada.

Q24/1143

En relación con los criterios de vacunación frente al virus respiratorio sincitial:

- Recomendar al Departamento que modifique el criterio acordado respecto a la vacunación a bebés frente al virus respiratorio sincitial, de tal modo que se acoja a todos los menores de seis meses al inicio o durante la campaña 2024/2025, y no solo a los nacidos a partir del 1 de septiembre de 2024.

No aceptada.

Q24/1149

En relación con la falta de asistencia médica en el centro de salud de Altsasu/Alsasua:



- Recordar al Departamento con carácter general, el deber legal de atender a todas las personas en situación de urgencia.

Aceptada.

Q24/1176

En relación con la imposibilidad de obtener cita para la vacunación en el Centro de Salud de Mendavia:

- Recomendar al Departamento que analice y adopte medidas a fin de evitar esperas excesivas para la obtención de citas para la vacunación frente a la gripe y al covid, como la denunciada respecto al Centro de Salud de Mendavia.

No aceptada.

Q24/1189

En relación con la demora en otorgar a la hija de la autora de la queja una cita en Traumatología:

- Recomendar al Departamento que, si no lo ha hecho ya, cite a la mayor brevedad posible a la hija de la autora de la queja para la consulta de traumatología que se le ha indicado en relación con el problema que padece en un brazo.

Aceptada.

Q24/1194

En relación con la demora en atender al autor de la queja en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber de prestar la asistencia sanitaria en un tiempo adecuado.

Aceptada.

Q24/1204

En relación con la demora en otorgar una cita a la autora de la queja en Dermatología:

- Recordar al Departamento su deber legal de dispensar la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente dentro de los plazos



previstos en la Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

- Recomendar al Departamento que, en el en el caso objeto de queja, cite a la interesada a la mayor brevedad para la consulta de Dermatología que tiene pendiente.

Pendiente de respuesta.

10.2.24. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q23/1088

En relación con un procedimiento sancionador en materia de seguridad ciudadana tramitado por Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para retrotraer el procedimiento sancionador al momento previo a la denegación de la prueba testifical solicitada por el interesado, para que ésta pueda celebrarse.

No aceptada.

Q24/40

En relación con el acceso de menores a determinadas máquinas de juego ubicadas en un centro comercial:

- Recomendar al Departamento que, independientemente de la catalogación de las máquinas aludidas como recreativas, verifique si las mismas no son efectivamente máquinas de juego, atendiendo en particular al mecanismo de obtención de premios establecido, y, si así procede, que adopte las medidas correctoras correspondientes, estimando que esa eventual dimensión recreativa no es absolutamente determinante para excluir la aplicabilidad de la legislación del juego y de las limitaciones correspondientes.

Aceptada.

Q24/633

En relación con el trato dispensado al autor de la queja por dos agentes de la Policía Foral de Navarra:



- Recordar al Departamento el deber legal de la Policía Foral 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.

Q24/913

En relación con la actuación de unos agentes de Policía Foral durante un control de carretera:

- Recordar al Departamento el deber de la Policía Foral de Navarra de proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de todas sus intervenciones, así como de regirse por los principios de oportunidad y proporcionalidad en sus actuaciones, estimando esta institución fundada la queja presentada.

Aceptada.

Q24/1108

En relación con el trato dispensado por agentes de la Policía Foral de Navarra a los autores de la queja, tras sufrir un accidente:

- 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 la ciudadanía, tal y como establece el artículo 3 h) de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

AO24/4

En relación con los problemas y situaciones de inseguridad que generan para los vecinos la existencia de varios pisos donde habitualmente se vendería droga:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúen y, si es preciso, se intensifiquen las medidas tendentes a erradicar o minimizar la problemática derivada de la existencia en el barrio de la Rochapea de uno o varios pisos en los que se



vendería habitualmente droga (“narcopisos”, según refiere el colectivo vecinal que ha denunciado públicamente la situación), con la coordinación entre instancias u órganos administrativos que sea precisa en la búsqueda de una solución interdisciplinar, tanto para proteger los derechos de los vecinos y vecinas, como para procurar paliar las problemáticas sociales que afectarían a las personas que habitan o acuden a los citados pisos.

Aceptada.

Q24/394

En relación con una declaración municipal de vulnerabilidad de una persona, arrendataria de un piso de titularidad de los padres de la autora de la queja, que habría determinado la paralización del desahucio instado por impago de la renta.

- Sugerir al Ayuntamiento que permanezca vigilante y continúe analizando la problemática que se suscita, particularmente ante la gravedad de algunas de las conductas denunciadas (proxenetismo y venta de droga), con vistas a, si procede, modificar o revocar el informe de vulnerabilidad emitido en su día y que habría incidido en la suspensión del desahucio al que se alude, elevando al Juzgado lo que corresponda.

Aceptada.

Q24/569

En relación con una intervención realizada por agentes de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber del personal de la Policía Municipal de actuar sin discriminación por razón de raza, religión, opinión, sexo, orientación sexual, lengua, lugar de vecindad, lugar de nacimiento o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el deber de observar, en todo momento un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

Aceptada.

Q24/930

En relación con el incumplimiento de la Ordenanza sobre promoción de conductas cívicas y protección de los espacios públicos en el barrio Buztintxuri:



- Recomendar al Ayuntamiento que continúe vigilando el barrio de Buztintxuri en relación a la problemática expuesta en la queja, especialmente la acumulación de residuos fuera de los contenedores, adoptando las medidas que sean precisas, en coordinación con la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, si fuera necesario.

Aceptada.

Q24/1085

En relación con el trato dispensado por agentes de Policía Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña el deber de la Policía Municipal de proporcionar información cumplida sobre las causas y finalidad de sus intervenciones, así como de las razones de las solicitudes de identificación, el deber de actuar con arreglo al principio de proporcionalidad y el deber de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con la ciudadanía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

Q24/748

En relación con la falta de notificación de una resolución sancionadora en materia de seguridad ciudadana:

- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que la resolución sancionadora de 20 de noviembre de 2023 no habría sido debidamente notificada, se adopten las medidas necesarias para retrotraer el expediente sancionador al momento en que aquélla debía haber sido notificada edictalmente, con el efecto que ello conlleve en el procedimiento subsiguiente de ejecución de la multa impuesta en aquélla.

No aceptada.

10.2.25. Servicios públicos.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Economía y Hacienda



Q24/70

En relación con la falta de atención a una ciudadana en una oficina de la Hacienda Foral de Navarra por carecer de cita previa, lo que, a su vez, también le ocasionó la imposibilidad de presentar una reclamación por dicha cuestión:

- Recomendar a ambos Departamentos que eliminen a la mayor brevedad la exigencia de cita previa para acceder a las oficinas y registros de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos (entre ellos, Hacienda Foral de Navarra, a cuya oficina de Estella-Lizarra se refiere la queja), por considerarla desproporcionada y no justificada, garantizando la atención presencial sin cita con carácter generalizado.
- Recomendar a ambos Departamentos que, si se mantiene en sus elementos esenciales el sistema de atención actualmente establecido (basado en la distinción de horarios para la atención sin cita, en la actualidad hasta las 9:30 horas, o con cita), la referida atención sin cita previa se establezca en más de una franja horaria, para posibilitar el acceso de un mayor número de personas al sistema de atención presencial y tradicional.
- Recomendar a ambos Departamentos que adopten medidas para garantizar que, en todo caso, el personal que controle o vigile la entrada a las dependencias correspondientes o la permanencia en las mismas, si lo hay, no impida el acceso de las personas que carezcan de cita previa, para no eliminar, de facto y raíz, la posibilidad real de atención presencial.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz

Q24/172

En relación con la interrupción del suministro de agua a la comunidad de propietarios promotora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para verificar la situación objeto de la queja y, en caso de verificarse que la interrupción del suministro de agua a la comunidad de propietarios promotora de la queja persista, se restablezca el mismo.

Aceptada.



Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/975

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la situación del barrio de la Magdalena:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver sobre las peticiones que le formulen, y de notificar lo resuelto, y, en concreto, de hacerlo en relación con la instancia a la que alude el autor de la queja, presentada el 28 de septiembre de 2022 en el registro municipal.
- Reiterar la recomendación y la sugerencia formuladas acerca de la adopción de medidas referentes a la situación del barrio de la Magdalena, a las que se ha hecho alusión en el apartado cuarto de esta resolución.

No aceptada.

Q24/93

En relación con la falta de respuesta a una solicitud de devolución del importe de los campamentos “Coworkids”:

- Recordar al su deber legal de atender en tiempo y forma las instancias de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, por los motivos señalados, estime la solicitud formulada por la interesada de devolución del importe abonado por unos campamentos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q23/1173

En relación con la accesibilidad a las zonas de esparcimiento canino en Sarriguren:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en forma y plazo sobre las solicitudes que le presenten, incluida la formulada por la autora de la queja, dirigida a mejorar las condiciones de accesibilidad de los espacios de esparcimiento de canino existentes en Sarriguren.



- Sugerir al Ayuntamiento que, en lo posible, y compatibilizándolo con el destino propio de las zonas de esparcimiento canino a las que se alude, se procure, contando con la participación de la interesada, adoptar alguna medida o ajuste que permita a personas con silla de ruedas la mejor o más normalizada utilización de tales espacios.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q24/641

En relación con la falta de respuesta a un escrito presentado por varios vecinos solicitando la conexión de sus viviendas a la nueva estación depuradora de aguas residuales de Labeaga:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar a la Mancomunidad que responda al escrito que los autores de la queja presentaron el 14 de febrero de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Q23/1076

En relación con la falta de acceso a fibra óptica en el Paseo de Sarasate de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que, dentro del marco de colaboración con la Administración General del Estado, comuniquen a ésta los problemas que existen en determinadas zonas de Pamplona/Iruña para acceder a servicios de fibra óptica, y le soliciten la adopción de medidas precisas para solucionarlos.
- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, promuevan la adopción de las medidas precisas para posibilitar la solución de los problemas de acceso a servicios de fibra óptica en determinadas zonas de Pamplona/Iruña.



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Urdiain y al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Q23/997

En relación con la falta de instalación de fibra óptica en su bloque de viviendas.

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que, dentro del marco de colaboración con la Administración General del Estado, comuniquen a ésta los problemas que existen en determinadas zonas de Urdiain para acceder a servicios de fibra óptica, y le soliciten la adopción de medidas precisas para solucionarlos.
- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, promuevan la adopción de las medidas precisas para posibilitar la solución de los problemas de acceso a servicios de fibra óptica en determinadas zonas de Pamplona/Iruña.

Aceptada.

10.2.26. Trabajo.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q24/565, Q24/568, Q24/572, Q24/581, Q24/582 y Q24/605

En relación con la imposibilidad de las personas interesadas de acceder a las subvenciones para la promoción del empleo autónomo:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas para posibilitar que quienes han accedido al empleo autónomo a finales de 2023 y entre enero y abril de 2024 puedan optar a las subvenciones correspondientes, sin que la fecha de alta en el régimen especial o mutualidad de que se trate sean impeditivas a estos efectos, propiciando con ello un trato igual al del resto de autónomos.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

Q24/797



En relación con la desestimación de una solicitud de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales asociadas a la cualificación de la familia profesional de sanidad:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales.
- Sugerir al Departamento que, dado que la solicitud de reconocimiento y acreditación de competencias profesionales del interesado se realizó con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria, y el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, atienda la misma de conformidad con la normativa vigente en el momento de su presentación.

No aceptada.

10.2.27. Tráfico y seguridad vial.

Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Lapoblación

Q24/547

En relación con la falta de un paso de peatones y de medidas de seguridad vial en Lapoblación:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que cooperen para facilitar la convivencia entre peatones y tráfico rodado en la travesía de Lapoblación, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los peatones en dicha vía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz

Q24/543

En relación con la falta de contestación a una solicitud de reubicación de un paso de peatones.



- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que se habría superado ampliamente el plazo máximo legalmente previsto para ello, se atienda la instancia que la interesada presentó el 15 de mayo de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

Q23/1119

En relación con el deficiente mantenimiento de una señalización horizontal, a raíz de lo cual, se le impuso una multa al autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento que en cuanto titular de la vía, de acuerdo con el artículo 139.1 del Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, tiene la responsabilidad de mantenerla en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación en ella de las adecuadas señales y marcas viales.
- Recomendar al Ayuntamiento que, habiendo transcurrido un año desde que comunicara a esta institución que iba a realizar la licitación y adjudicación del contrato destinado a solventar las deficiencias en la señalización vial de la localidad, dado que dicha licitación y adjudicación todavía no ha tenido lugar, adopte las medidas precisas para que la licitación y adjudicación de dicho contrato se realice en el plazo más breve posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Irurtzun

Q23/690

En relación con la inseguridad vial y las molestias que ocasiona el estacionamiento de una autocaravana:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para verificar que



efectivamente se está dando cumplimiento al requerimiento realizado a la propietaria de la autocaravana objeto de controversia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Monteagudo

Q24/608

En relación con las molestias que ocasiona el estacionamiento de vehículos en la puerta de acceso del apartamento turístico de la autora de la queja:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para asegurar que el estacionamiento de vehículos no impida o limite la accesibilidad al establecimiento hostelero situado en la calle Arrabal número 9.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q23/1069

En relación con la imposición de varias sanciones en materia de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado sin autorización y la falta de notificación de los correspondientes expedientes sancionadores:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto los procedimientos sancionadores derivados de las denuncias formuladas contra la interesada con números 2022/927401, 2022/930870, 2022/931844, 2022/933495, 2022/934358, 2022/934563, 2022/935506 y 2022/935635.

No aceptada.

Q23/1183

En relación con una multa impuesta a la autora de la queja por estacionar en una zona de carga y descarga:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto la multa impuesta a la interesada, que, debido a una emergencia surgida de su avanzado estado de gestación, se encontraba en el servicio de un bar próximo mientras se formulaba denuncia contra ella por estacionar el vehículo en una zona de carga y descarga sin estar



autorizada para ello.

No aceptada.

Q24/795

En relación con una sanción impuesta por un estacionamiento en las inmediaciones del estadio de El Sadar, producido horas anteriores a la celebración de un partido de fútbol:

- Sugerir al Ayuntamiento que refuerce y mejore la señalización de prohibición de estacionamiento en zonas aledañas al estadio de el Sadar, operativa desde veinticuatro horas anteriores a la celebración de partidos, a fin de garantizar en mayor grado el conocimiento de aquellas por parte de los ciudadanos y ciudadanas que aparcen en tales zonas.

Aceptada.

Q24/1052

En relación con la retirada de un vehículo estacionado en una zona de estacionamiento restringido, careciendo de los títulos –ticket o tarjeta de residencia– habilitantes para ello:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para que la ciudadanía conozca el sistema de avisos mediante SMS relacionados con el vehículo existente, a fin de posibilitar que los titulares de vehículos puedan conocer del riesgo de retirada de su vehículo y puedan actuar en consecuencia antes de que la misma tenga lugar.
- Sugerir al Ayuntamiento que, cuando se retire un vehículo por la grúa municipal, se señalice la retirada mediante la colocación del correspondiente aviso en la acera.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

AO24/14

En relación con la configuración de las aceras y los estacionamientos en la calle Fustiñana:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte con celeridad medidas para



garantizar adecuadamente la seguridad vial en la zona a la que se alude (calle Fustiñana) y que, implantadas las mismas, se haga un seguimiento y una evaluación de su eficacia, intensificándolas si fuera pertinente.

Aceptada.

Q24/108

En relación con la peligrosidad de un cruce existente en el Paseo del Cristo de Tudela:

- Sugerir al Ayuntamiento que, dado que el estudio de la seguridad vial del cruce entre el Paseo del Cristo y la Cuesta de los Labradores se hizo hace años, revise dicho estudio y, en su caso, adopte las medidas precisas para mejorar la misma.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q24/98

En relación con la falta de contestación a una solicitud de cambio de circulación en una vía pública de Sarriguren:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, estimando que no ha sido observado en el caso objeto de queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Q24/415

En relación con la imposición de una sanción por circular en sentido contrario al establecido:

- Sugerir al Ayuntamiento que, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la sanción impuesta al interesado.

No aceptada.



Al Ayuntamiento de Mérida y al Departamento de Cohesión Territorial

Q23/562

En relación con los problemas que ocasionan a los vecinos la circulación de vehículos pesados por una travesía en Mérida:

- Recordar al Ayuntamiento y al Departamento deber legal de proteger con eficacia los derechos de los ciudadanos afectados por el ruido y la inseguridad ocasionados por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mérida.
- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que, de forma coordinada, adopten en sus respectivos ámbitos de competencias las medidas precisas para resolver el problema ocasionado por la circulación de vehículos pesados por la travesía Zumalacárregui de Mérida.

Aceptada.

10.2.28. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Q24/21

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre la puesta en marcha y funcionamiento de unos consejos de participación social:

- Recomendar al que atienda debidamente la solicitud realizada por la asociación autora de la queja el 23 de noviembre de 2023, relativa a la documentación generada para la puesta en marcha y funcionamiento de una serie de consejos asesores en materia de medio ambiente, y le proporcione la documentación solicitada a la mayor brevedad posible.

Aceptada.

Q24/479

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información respecto a una asociación de animales:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma las



solicitudes de acceso a la información pública de la ciudadanía.

Aceptada.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/295

En relación con la desestimación parcial de una solicitud de acceso a información pública:

- Recomendar al Departamento que facilite al interesado la información pública que solicitó respecto a varios puestos de trabajo de la plantilla orgánica de la Comunidad Foral de Navarra o, en caso de que la misma sea sustancialmente idéntica a la que ya le fue facilitada con anterioridad, así se lo señale.

Aceptada.

Q24/886

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre las preguntas planteadas en unos procesos selectivos.

- Recordar al Departamento el deber legal de atender en plazo las solicitudes de información pública que le presente la ciudadanía, estimando esta institución que se ha incumplido dicho deber en el caso que es objeto de queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Adiós

Q24/689

En relación con la falta de atención por parte del Ayuntamiento de una solicitud de remisión de un informe que complementarí un informe previo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender las solicitudes de acceso a información pública de conformidad con lo previsto en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en la medida en que se habrían superado los plazos legalmente previstos para ello, atienda las solicitudes del interesado lo antes posible.



Aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla

Q24/838

En relación con el acceso a unas actas de la Comisión de Urbanismo:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Sugerir al Ayuntamiento que, al igual que ocurre con otras Entidades locales, publicite en su página web las actas de las reuniones de su Comisión de Urbanismo en relación con los aspectos señalados en el artículo 18.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite a la interesada el acceso a las actas de las reuniones de la Comisión de Urbanismo de 12 de noviembre de 2014, 19 de noviembre de 2014, 10 de diciembre de 2014 y 14 de enero de 2015, en relación con los aspectos señalados en el artículo 18.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

No aceptada.

10.2.29. Transporte público.

Al Departamento de Cohesión Territorial

AO23/17

En relación con el servicio de autobús entre Iruztun y Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que permanezca vigilante ante la problemática denunciada referente al servicio de transporte entre Iruztun y Pamplona/Iruña y realice una revisión periódica de las condiciones del mismo (frecuencias, horarios, cabida de los autobuses, acceso por parte de personas mayores, etcétera), así como de las medidas recientemente introducidas, intensificándolas, si fuera preciso, para adecuarlas a las necesidades de los usuarios y usuarias.

Aceptada.

Q23/1097



En relación con los perjuicios que sufrió el ciudadano a causa de no poder hacer uso del servicio de autobús al encontrarse cerrada la oficina, estar averiada la máquina de venta de billetes y no poder tampoco adquirirse los billetes en el propio autobús:

- Sugerir al Departamento que inste a la empresa concesionaria del servicio a la adopción de las medidas precisas para homogeneizar la información de los horarios del servicio objeto de controversia, así como para garantizar que, ante una situación como la señalada en la queja (taquilla cerrada y máquina de venta de billetes averiada), los usuarios pueden adquirir los billetes en el propio autobús.

Aceptada.

Q23/1111

En relación con la falta de accesibilidad e inclusión en el servicio de autobús que se presta en Viana:

- Sugerir al Departamento que, a fin de dar cumplimiento íntegro a la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, en la próxima licitación del servicio de transporte objeto de la presente queja se exija la existencia de un bono de viajes o medida similar que facilite el acceso universal de las personas con discapacidad al transporte público regular de viajeros y viajeras.

Aceptada.

Q24/699

En relación con la respuesta insatisfactoria respecto a dos denuncias realizadas por un sindicato ante la Inspección de Transporte:

- Recordar al Departamento su deber legal de comunicar a los autores de denuncias en materia de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias su decisión sobre la incoación o no del expediente sancionador.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Q23/1137



En relación con el funcionamiento del servicio de taxis adaptados para personas con movilidad reducida:

- Sugerir a la Mancomunidad que, a fin de asegurar el principio de accesibilidad universal previsto en el artículo 2.h) de la Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos, y, consiguientemente, la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente, bien sea por sí misma o con la colaboración y asistencia de otras Administraciones y colectivos sociales, agilice e intensifique la implementación de las medidas precisas para mejorar el servicio de taxis adaptados, de modo que las personas con movilidad reducida puedan utilizar el servicio de taxi de forma autónoma y en igualdad de condiciones.

Aceptada.

Q24/526

En relación con las molestias de ruidos, vibraciones, humo y suciedad que padece una familia en su domicilio, situado a escasos metros de una parada del autobús urbano:

- Sugerir a la Mancomunidad que modifique la ubicación de la parada del servicio de transporte urbano comarcal situada actualmente en el número 9 de la calle San Cristóbal de Pamplona, de forma que se reduzca la inmediatez a la vivienda del autor de la queja, sin perjuicio de preservar la accesibilidad para los usuarios.

No aceptada.

Q24/968

En relación con la conducta que tuvo un chófer del servicio de autobús urbano comarcal hacia la autora de la queja:

- Recordar a la Mancomunidad, como titular del servicio de transporte urbano comarcal, el derecho de las personas usuarias del mismo a recibir un trato respetuoso y el consiguiente deber de velar por el mismo ante la empresa concesionaria, considerando que, en el caso objeto de queja, la actuación del conductor del autobús no se acomodó al mismo.

Aceptada.



10.2.30. Turismo.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q24/504

En relación con las molestias que los pisos turísticos generan a en comunidades de vecinos/as donde se ubican.

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que, dentro de sus respectivos marcos normativos y competenciales, examinen la situación del alquiler turístico y evalúen si es necesario implementar cambios, así como la adopción de medidas tendentes a evitar los problemas derivados del mismo.

Aceptada.

10.2.31. Urbanismo.

Al Departamento de Cohesión Territorial

Q24/1147

En relación con la falta de contestación a unos escritos relativos a la construcción de un muro:

- Recomendar al Departamento que resuelva, expresamente y en forma, sobre la denuncia formulada por el autor de la queja, referente a la construcción de un muro, que estima ilegal, en suelo no urbanizable.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren

Q23/1041

En relación con la denegación de licencia de obras para la instalación de un establecimiento de venta de artículos pirotécnicos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía, así como las solicitudes de licencia de obra.



- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para retrotraer las actuaciones al momento previo a la adopción de las resoluciones de 7 de septiembre de 2023 y 23 de enero de 2024 y proceda a la resolución de la solicitud de licencia de obras formulada por el interesado de acuerdo con las exigencias previstas en los artículos 35 y 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y artículo 196 del 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 Arróniz

Q24/234

En relación con la denegación de una solicitud de inspección municipal a la chimenea realizada por un vecino, debido a las molestias que dicha instalación ocasiona a la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento de Arróniz que ejerza sus competencias en materia urbanística y compruebe si la instalación realizada cumple con la normativa y las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi

Q24/231

En relación con los daños sufridos en una parcela y vivienda, derivados de la entrada de agua desde la parcela colindante y desde la carretera NA-1110 Galar-Viana:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legar de tramitar los proyectos de obras que se le presenten de acuerdo con la normativa prevista en sus Ordenanzas de Edificación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cáseda

Q24/183



En relación con la imposibilidad del autor de la queja de ejecutar el cierre de su parcela, pese a tener una licencia de obras concedida y haber pagado la tasa municipal:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía solicitando información sobre el estado de tramitación de un procedimiento administrativo.
- Recomendar al Ayuntamiento que responda al escrito presentado por el interesado el 20 de noviembre de 2023 solicitando, entre otras cosas, información sobre el estado de tramitación del expediente correspondiente a la actualización de la información catastral.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al interesado las coordenadas por las que a su juicio debe transcurrir el cierre objeto de controversia.
- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para posibilitar que el interesado pueda acceder con la maquinaria especial necesaria para el mantenimiento del talud sobre el que se asienta la vivienda por el acceso existente con carácter previo a la construcción del muro objeto de controversia.
- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas precisas para mejorar el drenaje del muro e impedir que la humedad que se acumula en el mismo afecte al contador eléctrico del interesado.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Galar

Q24/1021

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por la autora de la queja sobre un terreno de su propiedad:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de comunicar a las personas solicitantes de información pública la derivación de sus solicitudes a otras entidades en los casos en que se acuerde tal actuación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Larraun

Q24/563



En relación con la falta de contestación por parte del Ayuntamiento de Larraun a una solicitud de licencia de primera ocupación realizada hace más de catorce años:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Ayuntamiento que atienda los escritos de la interesada de 29 de junio de 2009 y 14 de noviembre de 2023 lo antes posible.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/642

En relación con la demora en resolver unas solicitudes de licencias para la utilización de terreno para la realización de prácticas de conducción:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de resolver las solicitudes de licencia urbanística en tiempo y forma, adoptando las medidas que sean precisas para ello, y recomendar que proceda, sin más demora, a resolver las presentadas por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien

Q23/1139

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de copia de los proyectos técnicos de unas obras realizadas por el vecino colindante al autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las peticiones de acceso a información pública.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares

Q24/1059

En relación con la falta de contestación a unos escritos presentados por la autora de la queja relativos a unas obras sin licencia llevadas a cabo en los locales comerciales situados bajo su vivienda:



- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de comunicar por escrito a los autores de denuncias en materia territorial y urbanística las actuaciones llevadas a cabo en relación con los hechos y conductas denunciados.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

Q24/671

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a la realización de unas obras sin licencia en la vivienda colindante a la de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que informe por escrito a la interesada de las actuaciones de protección de la legalidad urbanística y restauración del orden infringido que, a raíz de sus denuncias, se hayan efectuado en relación con las cuestiones planteadas en éstas.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de atender en tiempo y forma las solicitudes de acceso a información territorial y urbanística.
- Recomendar al Ayuntamiento que, dado que se habría superado el plazo legalmente previsto para ello, dé respuesta expresa y motivada a la solicitud de acceso a información territorial y urbanística que la interesada formuló el 28 de mayo de 2024.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villafranca

Q24/1069

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por el autor de queja relativo al incumplimiento de una resolución municipal dictada respecto a una finca colindante a la suya:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva sobre la instancia de 1 de marzo de 2024 presentada por el autor de la queja, mediante la que se solicita que se adopten las medidas precisas para hacer cumplir un requerimiento de naturaleza urbanística, comunicando lo que proceda al autor de la queja, en los términos señalados en los fundamentos de esta resolución.



Aceptada.

10.2.32. Vivienda.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q21/772

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/547

En relación con los desperfectos existentes en unas viviendas de protección oficial en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que, dado que las viviendas arrendadas parecen presentar distintos desperfectos pendientes de ser atendidos, examine en compañía de los arrendatarios las viviendas y, en su caso, adopte las medidas precisas para su reparación.

No aceptada.

Q23/1025

En relación con la caducidad de la inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para avisar al titular de una inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida de su inminente caducidad, a fin de evitar ésta mediante la solicitud de renovación de dicha inscripción o la modificación de algún dato de la misma.

Aceptada.

Q23/1072

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:



- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q23/1073

En relación con la desestimación de una solicitud de compensación de rentas impagadas:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la Resolución 372/2023, de 14 de junio, de la Directora General de Vivienda, y que estime total o parcialmente la solicitud del interesado de la compensación prevista en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

No aceptada.

Q23/1075

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a la extinción de una subvención al alquiler de la vivienda protegida:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda lo antes posible el recurso de alzada interpuesto por el interesado el 11 de julio de 2023.

Aceptada.

Q24/8

En relación con la denegación de la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para dejar sin efecto la Orden Foral 151E/2023, de 15 de diciembre, de la Consejera de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias, y, de cara al procedimiento de adjudicación de



vivienda protegida objeto de controversia, considere acreditado el criterio en virtud del cual se les otorgó a los autores de la queja 12 puntos en su inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida.

No aceptada.

AO24/17

En relación con los requisitos exigidos para el acceso de viviendas a la bolsa de alquiler:

- Sugerir al Departamento que revise y flexibilice los requisitos exigidos para el acceso de viviendas a la bolsa de alquiler, con vistas a poder disponer de un mayor número de viviendas aptas para satisfacer la demanda de alquiler a precio asequible.

Aceptada.

Q24/96

En relación con la imposibilidad de obtener una cita presencial para actualizar los datos de inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida y la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para atender la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.
- 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.

Q24/139

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceder a una vivienda protegida ante su inminente desahucio:

- Recomendar al Departamento 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.



Q24/213

En relación con la falta de contestación a una solicitud de abono de la ayuda Emanzipa:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada y escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que, teniendo en cuenta las circunstancias, estime el recurso de alzada de la interesada y, como consecuencia de ello, abone a ésta el importe correspondiente a la ayuda Emanzipa del mes de junio de 2023

No aceptada.

Q24/219

En relación con la falta de abono del importe íntegro de una subvención para la rehabilitación de una vivienda:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.
- Recomendar al Departamento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada presentado por la madre de la interesada el 18 de octubre de 2023 frente a la decisión de abonar únicamente el 50 por 100 de una subvención concedida para la ejecución de unas obras de rehabilitación de un inmueble.
- Sugerir al Departamento que posibilite a la interesada o a su madre demostrar el cambio de titularidad registral del inmueble objeto de las obras de rehabilitación y, en caso de demostrarse, abone la parte de la subvención correspondiente al promotor del expediente fallecido el 20 de enero de 2023.

No aceptada.

Q24/274

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda

Aceptada.



Q24/302

En relación con la inflexibilidad de plazos en la ayuda David y la obligatoriedad de presentar los justificantes bancarios mensuales del pago de la renta de forma telemática:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación del procedimiento para la solicitud del abono de las deducciones por arrendamiento de vivienda de forma anticipada (programa David), de tal forma que se amplíe el plazo en el que se puedan presentar los justificantes del pago del alquiler.
- Recomendar al Departamento que posibilite que, en las deducciones anticipadas por arrendamiento de vivienda (programa David), los justificantes bancarios que acrediten el pago mensual del alquiler puedan presentarse tanto de forma tradicional, como de forma electrónica.

No aceptada.

Q24/333

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/358

En relación con la imposibilidad de conseguir cita presencial en Nasuvinsa:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para dar cobertura a la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.

Aceptada.

Q24/399

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a



acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/423

En relación con la denegación del abono de una mensualidad de la ayuda DAVID por la falta de presentación en plazo del justificante del pago del arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que, previa presentación por parte del interesado del correspondiente justificante de pago del arrendamiento, abone la mensualidad de la ayuda DAVID que le fue denegada por presentar erróneamente el justificante de pago de una prestación sanitaria.

No aceptada.

Q24/438

En relación con la falta de acceso a una vivienda protegida, pese a llevar años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/451

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda adecuada para la familia de la autora de la queja:

- 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.

Q24/513

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda adecuada para la familia de la autora de la queja:

- 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.

Q24/580

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda: al tener que la habitación en la que reside:

- 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.

Q24/586

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda protegida, al tener que abandonar aquella en la que reside y carecer de recursos económicos para acceder a una en el mercado:

- 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.

Q24/625

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/626

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde



en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/677

En relación con la necesidad del autor de la queja de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Q24/764

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de una solicitud de compensación de rentas impagadas:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los recursos de alzada.

Aceptada.

Q24/765

En relación con la denegación de abono de una mensualidad de la ayuda DAVID:

- Sugerir al Departamento que, previa presentación por parte del interesado del correspondiente justificante de pago del arrendamiento, abone la mensualidad de la ayuda DAVID que no le fue abonada al no registrarse con éxito la presentación del correspondiente justificante de pago del arrendamiento en la aplicación utilizada para ello.

No aceptada.

Q24/804

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda digna, al residir en un inmueble junto a diez personas:

- 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.

Q24/813

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda ante su inminente desahucio:

- 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.

Q24/826

En relación con las dificultades para contactar con el Departamento, a fin de resolver unos problemas acerca de la ayuda Emanzipa.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar que, con independencia de la época del año en que se presenten, las consultas vinculadas a las ayudas Emanzipa y David puedan ser atendidas sin demora

Aceptada.

Q24/1074

En relación con la falta de contestación a una solicitud de inscripción en el Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida:

- Recordar al Departamento su deber legal de atender en tiempo y forma los escritos de la ciudadanía.
- Recomendar al Departamento que atienda el escrito de la interesada de 6 de marzo de 2024 lo antes posible.

Aceptada.

Q24/1078

En relación con las dificultades que está encontrándose la autora de la queja para conseguir una cita en Nasuvinsa para actualizar la información de su inscripción en el



Censo de Solicitantes de Vivienda Protegida:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar la atención presencial de la ciudadanía en las oficinas de Nasuvinsa.

Aceptada.

Q24/1257

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo a la demanda existente, ahonde en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/134

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda ante el inminente desahucio:

- 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.

Q24/184

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.

Q24/242

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

Q24/263

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.

Q24/264

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.

Q24/670

En relación con la necesidad de la autora de la queja y sus tres hijos menores de edad de acceder a una vivienda ante su inminente desahucio y la imposibilidad de obtener una cita presencial en Nasuvinsa:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas precisas para atender la demanda total de atención presencial en las oficinas de la empresa pública Nasuvinsa.
- 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.

Q24/732



En relación con la necesidad de la autora de la queja y sus hijas menores de acceder a una vivienda al tener que abandonar el inmueble donde residen:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q24/912

En relación con estado en el que se encuentra un edificio del que son copropietarios tanto el autor de la queja y como el Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la denuncia de la situación de ruina del edificio al que se alude en la queja, realice o promueva una valoración técnica específica, con vistas, si así procede, a la correspondiente declaración y adopción de medidas subsiguientes para garantizar la seguridad de todas las personas.

Aceptada.

Q24/1092

En relación con la necesidad de la autora de la queja de acceder a una vivienda:

- Sugerir al Ayuntamiento que se estudie la situación de necesidad de la unidad familiar de la autora de la queja, compuesta por una menor con un grado de discapacidad del 73% y se valore, si es posible, realizar un informe de excepcionalidad con el fin de poder acceder al Registro de Solicitantes de Vivienda de Emergencia.

Aceptada.

10.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.

10.3.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/418SN



En relación con los requisitos de acceso a puestos relacionados con sistemas informáticos en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de la revisión del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se estudie la propuesta del interesado que, al igual que ocurre con otros puestos, para el ocupar aquellos vinculados con la informática, sea preciso tener un título académico oficial específico vinculado a ésta.

No aceptada.

10.3.2. Bienestar social.

Al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo

Q23/1064SN y Q23/1131SN

En relación con la demora en la valoración de la discapacidad, solicitada para poder renovar la tarjeta de estacionamiento:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas efectivas para subsanar la excesiva dilación que se padece en la valoración de solicitudes reconocimiento de discapacidad, que afecta, entre otros extremos, al acceso a tarjetas de estacionamiento.
- Sugerir al Departamento que, a la vista de la dilación padecida en la valoración, promueva una modificación puntual de la normativa que regula el acceso a las tarjetas de estacionamiento, de tal modo que quienes las tuvieran reconocidas con anterioridad a su entrada en vigor puedan seguir utilizándolas transitoriamente, en tanto no se resuelvan las nuevas solicitudes presentadas por los interesados.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia e Igualdad

Q24/575SN

En relación con la falta de reflejo de una rectificación de sexo de una persona de nacionalidad italiana residente en Navarra en su tarjeta sanitaria individual, así como en las bases de datos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:



- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para dar cumplimiento a la Disposición Final Primera de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+ y, en especial, en relación con la posibilidad prevista en el artículo 44.3 de ésta.

Aceptada.

10.3.3. Educación.

Al Departamento de Educación

Q24/306SN, Q24/307SN y Q24/316SN

En relación con la mayoría exigida para modificar el régimen de jornada en los centros escolares:

- Sugerir la modificación de la Orden Foral 106/2023, de 9 de noviembre, del Consejero de Educación, por la que se regulan los tipos de jornada escolar en los centros educativos que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, de educación primaria y de educación especial en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra, en lo que respecta a la consulta a las familias y representantes legales, de tal modo que: a) todas las alternativas de jornada escolar, incluida la vigente, puedan ser objeto de debate y votación, a fin de propiciar la máxima participación y de recoger en mayor grado el sentir de aquellas; b) el resultado de dicha votación no determine la finalización del procedimiento, eliminándose, por ende, la exigencia de una mayoría de votos favorables de 3/5 partes del censo de votantes para la continuidad de aquel.

No aceptada.

Q24/558SN

En relación con la falta de otorgamiento a la hija del autor de la queja de la calificación de matrícula de honor en Bachillerato y la falta de contestación en tiempo y forma a varios escritos presentados sobre dicho asunto:

- Recordar al Departamento el deber de resolver en tiempo y forma los escritos presentados por los ciudadanos.
- Sugerir al Departamento que modifique la Orden Foral 45/2023, de 10 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación, promoción y



titulación del alumnado que cursa las enseñanzas de Bachillerato en la Comunidad Foral de Navarra, a fin de que, para que sea otorgada la calificación de matrícula de honor, en los casos de enfermedad grave debidamente acreditados, se exceptione el requisito de haber cursado segundo de Bachillerato en un único año académico

No aceptada.

Q24/738SN

En relación con la falta de implantación en Navarra de enseñanzas elementales de música:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de desarrollar el artículo 48.1 de la Ley Orgánica de Educación, referente a las características y organización de las enseñanzas elementales de música; y, en su caso, que se valore impulsar su implantación a fin de posibilitar que estudiantes de música en Navarra puedan acceder a esa formación elemental reglada.

Pendiente de respuesta.

Q24/970SN

En relación con la falta de reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso al Grado Superior de Formación Profesional:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de establecer una reserva de plazas para víctimas de violencia de género en el acceso a los estudios de Formación Profesional.

No aceptada.

Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Q24/1024SN

En relación con la negativa de la Universidad Pública de Navarra a aplicar una bonificación en la matrícula del segundo curso de Magisterio a la interesada, al haber adquirido la condición de familia monoparental, por fallecimiento de su madre, con posterioridad a la fecha de solicitud de matrícula.

- Sugerir al Departamento que, con vistas al próximo curso, la normativa de los



precios públicos de la Universidad Pública de Navarra, en relación con la bonificación prevista para familias monoparentales, u otras afines, extienda la posibilidad de acreditar la condición determinante más allá del momento de la solicitud de matrícula, al menos hasta la fecha de inicio del curso escolar, para favorecer en mayor grado el apoyo a dichas familias.

Pendiente de respuesta.

10.3.4. Función pública.

Al Departamento de Educación

Q24/113SN y Q24/149SN

En relación con los problemas de conciliación familiar que supone el nombramiento del autor de la queja y de su mujer como miembros de un tribunal de oposiciones:

- Sugerir al Departamento que, de cara a futuros procesos selectivos, se contemple en la normativa reguladora de los mismos la posible dispensa de los miembros de órganos selectivos cuando se constate que la designación como tales resulta incompatible con el cuidado de personas menores, discapacitadas o en situación de dependencia.

Aceptada.

Q24/154SN

En relación con la falta de aplicación del complemento específico docente de Maestro de ESO al profesorado de Pedagogía Terapéutica que ejerce en la Educación Secundaria de la Formación Profesional Especial:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que el complemento previsto en el artículo 9.2 de la Ley Foral 16/2004, de 3 de diciembre, de medidas relativas al personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, resulte también aplicable al profesorado que, temporal o definitivamente, se vea adscrito a los Ciclos de formación de grado básico, por formar estos, al igual que la Educación Secundaria Obligatoria, parte de la Educación Básica.

No aceptada.



Al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia

Q24/618SN y Q24/669SN

En relación con declaración de jubilación de las autoras de las quejas y su consiguiente imposibilidad de continuar prestando servicios para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, pese a no tener de acuerdo con la normativa de la Seguridad Social todavía la edad necesaria para poder acceder a la jubilación.

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación de la edad de jubilación forzosa del personal funcionario afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordine con el de posible acceso a la pensión contributiva correspondiente.

No aceptada.

Al Departamento de Salud

Q24/729SN

En relación con la falta de reconocimiento de la carrera profesional al personal de Trabajo Social del Departamento de Salud y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento que elabore y promueva una norma para reconocer a los trabajadores sociales adscritos al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea la carrera profesional, en similares términos a los previstos para otro personal del mismo.

No aceptada.

10.3.5. Hacienda.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q23/1169SN y P24/2SN

En relación con el régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social que prevé la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación legislativa tendente a dejar sin efecto la exclusión de las pensiones de la Seguridad Social que contempla el apartado cuarto de la disposición transitoria segunda de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, referente al



“régimen transitorio aplicable a las mutualidades de previsión social”, introducida por la Ley Foral 29/2019, de 23 de diciembre de 2019, a fin de que los pensionistas que tributen en Navarra reciban el mismo trato en este aspecto que el dispensado en el conjunto del Estado, también en los ejercicios fiscales 2020 y siguientes.

No aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra

Q24/703SN

En relación con el alta de oficio en el servicio de recogida de residuos urbanos y el requerimiento de abono de tasas anteriores devengadas:

- Sugerir a la Mancomunidad que modifique su Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.

No aceptada.

10.3.6. Sanidad.

Al Departamento de Salud

Q23/837SN

En relación con las ayudas por gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención por asistencia sanitaria en centros fuera de la Comunidad Foral de Navarra, para pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que se deriven fuera de Navarra para recibir asistencia sanitaria:

- Sugerir al Departamento que actualice las cuantías correspondientes a las ayudas por gastos en que han de incurrir los pacientes cuando son derivados fuera de Navarra para recibir asistencia sanitaria, habida cuenta del incremento de los precios apreciado en los últimos años, modificando la normativa reguladora si fuera preciso.



No aceptada.

Q24/546SN

En relación con la imposibilidad de la autora de la queja de acceder a un tratamiento de fertilidad en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea,

- Sugerir al Departamento que, a fin de fomentar la natalidad, adopte las medidas precisas para que tener un hijo no sea causa impeditiva para acceder a tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

No aceptada.

10.3.7. Vivienda.

Al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias

Q23/480SN

En relación con el efecto que tiene en la subvención al alquiler de vivienda protegida la calificación como renta exenta de la ayuda a la dependencia y de cuantías percibidas para la adquisición de productos de apoyo:

- Sugerir al Departamento que, teniendo en cuenta su carácter finalista y su objetivo específico, promueva y adopte con celeridad las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas similares a las solicitadas y percibidas por la interesada, en materia de dependencia y vinculadas a la promoción de la autonomía personal.

Aceptada.

Q23/875SN

En relación con la exclusión del hijo mayor de edad, con un grado de discapacidad del 75% de la unidad familiar del autor de la queja, a efectos del acceso de una vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que, a fin de adaptar la Ley Foral 10/2010 a la finalidad y el espíritu de la Convención sobre los derechos de las personas con



discapacidad de 13 de diciembre de 2006, adopte las medidas precisas para que los hijos mayores de edad sujetos a curatela puedan ser considerados integrantes de una unidad familiar.

No aceptada.

Q23/1180SN

En relación con la denegación de la autorización de firma de un contrato de compra de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que, en el caso de solicitudes de vivienda suscritas por varias personas, a efectos del cómputo de titularidad de una cuenta de ahorro, cuenta corriente, depósito o producto financiero previsto en el artículo 24.3 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, no solamente se compute una de las cuentas, sino la totalidad de las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos o productos financieros similares que los solicitantes hagan valer en su solicitud.

No aceptada.

Q24/176SN

En relación con un procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar o impulsar medidas normativas para propiciar que el control de los criterios de preferencia valorados en los procesos de adjudicación de vivienda protegida se produzca antes del acto definitivo de adjudicación y de la distribución o elección de las respectivas viviendas.
- Sugerir al Departamento que impulse una regulación más detallada o pormenorizada del proceso de distribución, elección o asignación de viviendas en la normativa correspondiente, de tal forma que la intervención de las entidades promotoras, en este ámbito, si la hay, esté tasada y venga predeterminada y que de la propia norma se derive el resultado de la asignación o prelación final.

No aceptada.

Q24/247SN y Q24/248SN



En relación con el precio del metro cuadrado de los garajes de las viviendas protegidas y la exigencia de compra conjunta de los mismos:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación legislativa tendente a que las personas adjudicatarias de viviendas protegidas no puedan verse obligadas a adquirir anejos de forma inseparable con aquellas y a que se configuren diferentes precios máximos de venta de unos y otros bienes, para favorecer en mayor grado el derecho a la vivienda de quien la precisa.

No aceptada.

Q24/847SN

En relación con el precio del alquiler de las viviendas que gestiona Nasuvinsa en ámbitos rurales:

- Sugerir al Departamento, en relación con la queja presentada por la Plataforma “Vivienda Pública Rural–Landa Etxebizitza Publikoa Plataforma”, que impulse una modificación legislativa tendente a que los precios de alquiler de las viviendas protegidas distingan en mayor grado entre unas y otras zonas de Navarra, en función de las respectivas realidades de mercados, y con criterios de fomento, especialmente, del acceso a la vivienda en zonas rurales que padecen el fenómeno de la despoblación.

No aceptada.

Q24/971SN

En relación con la minoración de la subvención de la renta de arrendamiento de la vivienda de protección oficial en la que reside la interesada:

- Sugerir al Departamento que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.
- Recomendar al Departamento que, en este caso, dado que la perceptora de la beca es una hija de 20 años de edad, a la que no se computa legalmente como



una integrante de la unidad familiar, se excluyan sus ingresos para el cálculo de la subvención del arrendamiento de la vivienda de protección oficial.

No aceptada.

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

10.4.1. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por administraciones.

En el cuadro siguiente se informa del 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 2024 como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2023 y aquellas que han sido reabiertas en 2024 y han contenido resolución.

El porcentaje de aceptación es el resultado de dividir el número de resoluciones aceptadas por el número total de resoluciones aceptadas y no aceptadas. Por tanto, las resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta en el momento de cierre del informe no se tienen en cuenta en el cálculo del grado de aceptación.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	13	0	100,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	6	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	6	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	3	3	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	2	2	0	100,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento del Valle de Ollo/Ollaran	2	2	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	2	2	0	100,00%
Departamento de Presidencia e Igualdad	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Anue	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ayegui-Aiegi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Donamaria	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fustiñana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lapoblación	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Piedramillera	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ribaforada	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdiain	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villatuerta	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Yesa	1	1	0	100,00%
Concejo de Larraintzar	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Administrativos de Valdizarbe	1	1	0	100,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Baloncesto	1	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tudela	8	7	1	87,50%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	49	39	10	79,59%
Departamento de Cohesión Territorial	9	7	2	77,78%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	55	39	16	70,91%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	34	24	10	70,59%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	4	2	66,67%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	3	2	1	66,67%
Mancomunidad de Montejurra	3	2	1	66,67%
Departamento de Salud	71	46	25	64,79%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	5	3	2	60,00%
Departamento de Educación	74	37	37	50,00%
Ayuntamiento de Arróniz	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cáseda	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Tafalla	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2	1	1	50,00%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	70	34	36	48,57%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	6	2	4	33,33%
Departamento de Economía y Hacienda	12	2	10	16,67%
Ayuntamiento de Buñuel	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Esteribar	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Falces	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Monteagudo	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	0	1	0,00%



Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1	0	1	0,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	0	1	0,00%
Total	508	338	170	66,54%

El grado de aceptación por tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Concejos	1	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	1	0	100,00%
Otros	1	1	0	100,00%
Ayuntamientos	141	114	27	80,85%
Mancomunidades	17	13	4	76,47%
Gobierno de Navarra	347	208	139	59,94%
Total	508	338	170	66,54%

10.4.2. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por materias.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. Para el cálculo se tienen en cuenta, de la misma manera que en el apartado anterior, las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2024 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 2024 o en años anteriores:

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Obras públicas	5	5	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	5	5	0	100,00%
Deporte	4	4	0	100,00%
Memoria histórica	4	4	0	100,00%
Agricultura	3	3	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	2	2	0	100,00%



Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Protección de datos personales	2	2	0	100,00%
Consumo	1	1	0	100,00%
Contratos públicos	1	1	0	100,00%
Turismo	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	40	39	1	97,50%
Urbanismo	15	13	2	86,67%
Transparencia y participación ciudadana	6	5	1	83,33%
Servicios públicos	12	9	3	75,00%
Transporte público	8	6	2	75,00%
Vivienda	53	38	15	71,70%
Seguridad ciudadana	14	10	4	71,43%
Euskera	15	10	5	66,67%
Energía	3	2	1	66,67%
Bienestar social	80	52	28	65,00%
Tráfico	17	11	6	64,71%
Sanidad	64	40	24	62,50%
Bienes de las Administraciones públicas	5	3	2	60,00%
Función pública	35	20	15	57,14%
Educación	56	30	26	53,57%
Hacienda	18	9	9	50,00%
Covid-19	2	1	1	50,00%
Justicia	2	1	1	50,00%
Acceso a un empleo público	20	9	11	45,00%
Cultura	3	1	2	33,33%
Administración electrónica	5	1	4	20,00%
Trabajo	7	0	7	0,00%
Total	508	338	170	66,54%

10.5. EXPEDIENTES SOLUCIONADOS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.

10.5.1. Expedientes solucionados sin necesidad de emitir resolución, por administraciones.

Tal y como se ha puesto de manifiesto en otros apartados del informe, existen expedientes en los que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a



que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión planteada en el expediente. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas, propuestas de mejoras y actuaciones de oficio que han sido solucionados por cada Administración pública:

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Salud	87
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	43
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	31
Departamento de Educación	24
Departamento de Economía y Hacienda	13
Departamento de Cohesión Territorial	9
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	9
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	6
Ayuntamiento de Tudela	6
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	5
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	4
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4
Departamento de Presidencia e Igualdad	3
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3
Ayuntamiento de Berriozar	3
Ayuntamiento de Corella	3
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	2
Ayuntamiento de Allín/Allin	2
Ayuntamiento de Irurtzun	2
Ayuntamiento de Tafalla	2
Ayuntamiento de Andosilla	1
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	1
Ayuntamiento de Aranguren	1
Ayuntamiento de Azagra	1
Ayuntamiento de Castejón	1
Ayuntamiento de Cintruénigo	1
Ayuntamiento de Esteribar	1
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1
Ayuntamiento de Iza/Itza	1
Ayuntamiento de Jaurrieta	1



Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Lodosa	1
Ayuntamiento de Marcilla	1
Ayuntamiento de Murchante	1
Ayuntamiento de Obanos	1
Ayuntamiento de Olaibar	1
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1
Ayuntamiento de Urdiain	1
Ayuntamiento de Urroz Villa	1
Ayuntamiento de Viana	1
Ayuntamiento de Villatuerta	1
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	1
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	1
Mancomunidad de la Ribera	1
Camara Navarra de Comercio, Industria y Servicios	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Total	286

El número de expedientes solucionados por cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra	201
Ayuntamientos	78
Mancomunidades	5
Otros	2
Total	286

10.5.2. Expedientes solucionados sin necesidad de emitir resolución, por materias.

En el siguiente cuadro se desglosan por materias los expedientes que han sido solucionados por las administraciones públicas sin necesidad de formular resolución alguna:

Administración	Quejas solucionadas
Sanidad	79



Administración	Quejas solucionadas
Bienestar social	47
Educación	20
Función pública	15
Funcionamiento de las entidades locales	14
Hacienda	13
Tráfico	12
Medio ambiente	11
Acceso a un empleo público	9
Transparencia y participación ciudadana	9
Transporte público	8
Servicios públicos	7
Vivienda	7
Urbanismo	6
Administración electrónica	5
Euskera	5
Seguridad ciudadana	5
Trabajo	3
Cultura	2
Deporte	2
Obras públicas	2
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	2
Covid-19	1
Energía	1
Justicia	1
Total	286

10.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADOS DURANTE LA TRAMITACIÓN.

10.6.1. Por administraciones.

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	5	18	0	100,00%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	6	4	10	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	6	1	7	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	3	3	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	3	5	0	100,00%
Departamento de Presidencia e Igualdad	1	3	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	4	0	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	1	2	3	0	100,00%
Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Allín/Allin	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdiain	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Villatuerta	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Olo/Ollaran	2	0	2	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	2	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Andosilla	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Anue	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz	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 Ayegui-Aiegi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Azagra	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Donamaria	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Fustiñana	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Iza/Itza	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Jaurrieta	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lapoblación	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Larraun	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olabar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Piedramillera	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ribaforada	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Romanzado/Erromantzatua	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Santacara	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urroz Villa	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Yesa	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Larraintzar	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 de Servicios Administrativos de Valdizarbe	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián, Azagra, Andosilla y Cárcar	1	0	1	0	100,00%
Cámara Navarra de Comercio, Industria y Servicios	0	1	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	0	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Baloncesto	1	0	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tudela	7	6	13	1	92,86%
Departamento de Cohesión Territorial	7	9	16	2	88,89%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	39	31	70	10	87,50%
Departamento de Salud	46	87	133	25	84,18%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	4	8	2	80,00%
Departamento de Interior, Función Pública y Justicia	24	9	33	10	76,74%
Ayuntamiento de Tafalla	1	2	3	1	75,00%
Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	39	6	45	16	73,77%
Departamento de Cultura, Deporte y Turismo	3	2	5	2	71,43%
Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo	34	43	77	36	68,14%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	1	1	2	1	66,67%



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	2	0	2	1	66,67%
Mancomunidad de Montejurra	2	0	2	1	66,67%
Departamento de Educación	37	24	61	37	62,24%
Departamento de Economía y Hacienda	2	13	15	10	60,00%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	2	3	5	4	55,56%
Ayuntamiento de Arróniz	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cáseda	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Esteribar	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Murchante	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Buñuel	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Falces	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Monteagudo	0	0	0	1	0,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	0	0	0	1	0,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	0	0	0	1	0,00%
Total	338	286	624	170	78,59%

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es:

Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Otros	1	2	3	0	100,00%
Concejos	1	0	1	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamientos	114	78	192	27	87,67%
Mancomunidades	13	5	18	4	81,82%



Administración	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Gobierno de Navarra	208	201	409	139	74,64%
Total	338	286	624	170	78,59%

10.6.2. Por materias.

Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Funcionamiento de las entidades locales	2	14	16	0	100,00%
Obras públicas	5	2	7	0	100,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	5	2	7	0	100,00%
Deporte	4	2	6	0	100,00%
Memoria histórica	4	0	4	0	100,00%
Agricultura	3	0	3	0	100,00%
Protección de datos personales	2	0	2	0	100,00%
Consumo	1	0	1	0	100,00%
Contratos públicos	1	0	1	0	100,00%
Turismo	1	0	1	0	100,00%
Medio ambiente	39	11	50	1	98,04%
Transparencia y participación ciudadana	5	9	14	1	93,33%
Urbanismo	13	6	19	2	90,48%
Transporte público	6	8	14	2	87,50%
Servicios públicos	9	7	16	3	84,21%
Sanidad	40	79	119	24	83,22%
Tráfico	11	12	23	6	79,31%
Seguridad ciudadana	10	5	15	4	78,95%
Bienestar social	52	47	99	28	77,95%
Vivienda	38	7	45	15	75,00%
Euskera	10	5	15	5	75,00%



Materia	Resoluc. aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluc. No aceptadas	% aceptación + solución
Energía	2	1	3	1	75,00%
Hacienda	9	13	22	9	70,97%
Función pública	20	15	35	15	70,00%
Covid-19	1	1	2	1	66,67%
Justicia	1	1	2	1	66,67%
Educación	30	20	50	26	65,79%
Acceso a un empleo público	9	9	18	11	62,07%
Administración electrónica	1	5	6	4	60,00%
Bienes de las Administraciones públicas	3	0	3	2	60,00%
Cultura	1	2	3	2	60,00%
Trabajo	0	3	3	7	30,00%
Total	338	286	624	170	78,59%



CAPÍTULO 11. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.

11.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos



meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.”

La Ley Foral 15/2021, de 22 de septiembre, añadió un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, con el siguiente tenor literal:

“En el caso de que una Administración pública o entidad no remitiera, en todo o en parte, la información o documentación requerida o no respondiera a las resoluciones en el plazo establecido, el Defensor del Pueblo de Navarra, previo un último apercibimiento para que se remita la misma en el plazo de diez días, podrá adoptar cualesquiera de las medidas siguientes:

- a) Imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones o entidades responsables, pudiendo reiterar la multa cada veinte días hasta el cumplimiento íntegro de lo requerido.*
- b) Hacer pública la actitud incumplidora de las Administraciones o entidades que resulten responsables en su página web, en su informe anual o en un informe especial, en los medios de comunicación y dar traslado de la conducta al Parlamento de Navarra, para su conocimiento”.*

11.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.

En el año 2024, las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.



11.2.1. Administraciones a las que se inició procedimiento para la imposición de multa coercitiva.

Durante el año 2024, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó 3 resoluciones de inicio del procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva. Las 2 administraciones a las que se inició procedimiento fueron las siguientes:

Ayuntamiento de Corella

En el expediente Q24/341, tras emitir tres escritos de petición de información sin obtener respuesta, se inició el procedimiento concediendo al Ayuntamiento un último plazo de diez días hábiles para la remisión del informe solicitado.

Finalmente, no fue necesaria la imposición de la multa porque el Ayuntamiento procedió al cumplimiento de sus deberes legales dentro del plazo concedido.

Ayuntamiento de Ujué/Uxue

En los expedientes Q24/780 y Q24/893, tras emitir tres escritos de petición de información sin obtener respuesta, se inició el procedimiento concediendo un último plazo de diez días hábiles para la remisión de los informes solicitados.

Finalmente, no fue necesaria la imposición de la multa porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue procedió, dentro del plazo concedido, al cumplimiento de sus deberes legales en ambos expedientes.

11.2.2. Administraciones que se retrasaron en la remisión de la información.

Se considera que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información solicitada aquellas administraciones públicas con expedientes en los que fue necesario emitir hasta tres escritos de petición de información para obtener la debida respuesta (la petición inicial más dos reiteros).

En 25 expedientes fue necesario solicitar la información en tres ocasiones (en 2023 el número de expedientes en que resultó necesario fue de 36). Las 18 administraciones en las que sucedió esto fueron las siguientes:

- **Ayuntamiento de Barañáin/Barañain:** Q24/1.
- **Ayuntamiento de Buñuel:** Q22/763.
- **Ayuntamiento de Corella:** Q23/927 y Q23/1178.



- **Ayuntamiento de Huarte/Uharte:** Q23/901.
- **Ayuntamiento de Larraun:** Q24/563.
- **Ayuntamiento de Mélida:** Q23/562.
- **Ayuntamiento de Murchante:** Q23/1030.
- **Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:** O24/5, Q23/871, Q23/1079, Q23/1110 y Q24/908.
- **Ayuntamiento de Pitillas:** Q24/909.
- **Ayuntamiento de Tudela:** Q23/1163 y Q24/294.
- **Ayuntamiento de Ujué/Uxue:** Q23/547.
- **Ayuntamiento de Urdiain:** Q24/611.
- **Ayuntamiento de Villafranca:** Q24/606.
- **Ayuntamiento de Villava/Atarrabia:** Q24/296.
- **Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:** M24/2.
- **Departamento de Educación:** P24/1 y Q24/371.
- **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña:** Q23/1072.
- **Universidad Pública de Navarra:** Q23/1058.

11.2.3. Administraciones que se retrasaron en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

De la misma manera que en el apartado anterior, se considera que las administraciones públicas se retrasaron excesivamente en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución en aquellos expedientes en que fue necesario remitir, al menos, tres escritos de petición de respuesta (el inicial más dos reiteros).

Fue necesario solicitar la respuesta en tres ocasiones en los siguientes 16 expedientes pertenecientes a las 13 administraciones públicas que se detallan a continuación (en 2023 fueron 15 expedientes de 11 administraciones):



- **Ayuntamiento de Adiós:** Q24/689.
- **Ayuntamiento de Barañáin/Barañain:** Q23/722 (con 4 escritos de petición de respuesta) y Q24/16.
- **Ayuntamiento de Cascante:** Q24/576.
- **Ayuntamiento de Esteribar:** Q23/284.
- **Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:** Q23/804 y Q23/1079.
- **Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza:** Q23/164 y Q23/1074.
- **Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:** Q24/244.
- **Departamento de Cultura, Deporte y Turismo:** Q23/1108.
- **Departamento de Educación:** Q23/616.
- **Departamento de Interior, Función Pública y Justicia:** Q23/1103.
- **Departamento de Salud:** Q24/518.
- **Mancomunidad de Servicios Deportivos y Socioculturales de la Zona Media de Navarra:** Q23/688.
- **Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra:** Q23/1036.

CAPÍTULO 12. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA: CONSULTAS.

12.1. DATOS GENERALES.

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que acucian a los ciudadanos y ciudadanas. Por ello, y con el fin de prestar el mejor servicio, en el año 2022, personal de esta institución recibió formación sobre calidad en la atención presencial.

En 2024, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **2.751** consultas, de las cuales, 736 tienen la calificación de administrativas

Del total de consultas, 2.653 fueron individuales. El resto, 98, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

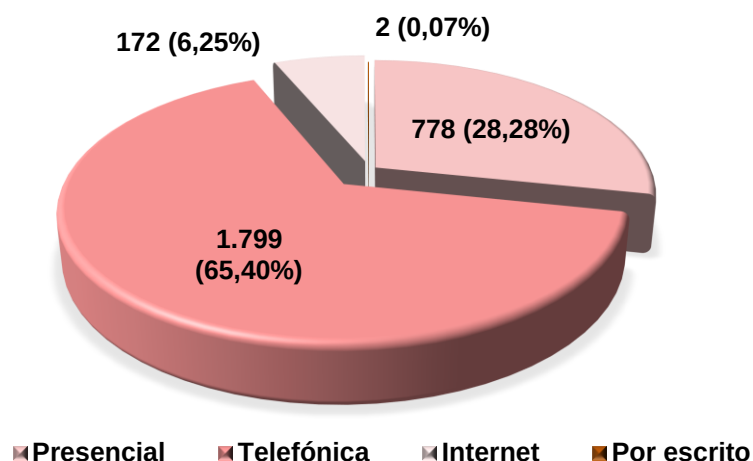
En un 65,40% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (1.799), modalidad de atención que predomina desde 2020.

En el 28,28% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (778), 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 6,25% de las consultas se hizo a través de internet (172).

El 0,07% de las consultas se realizó en formato papel y por correo ordinario (2).





12.2. CONSULTAS POR MATERIAS.

El número de consultas presentadas en 2024 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materias	Número de consultas	%
Bienestar social	372	13,5%
Sanidad	198	7,2%
Vivienda	198	7,2%
Educación	154	5,6%
Comercio y consumo	122	4,4%
Justicia	113	4,1%
Hacienda	102	3,7%
Urbanismo	72	2,6%
Medio ambiente	68	2,5%
Tráfico y seguridad vial	68	2,5%
Seguridad Social	67	2,4%
Extranjería	61	2,2%
Función pública	59	2,1%
Acceso a un empleo público	50	1,8%
Trabajo	38	1,4%
Seguridad ciudadana	33	1,2%
Servicios públicos	30	1,1%
Funcionamiento de las entidades locales	29	1,1%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	28	1,0%



Materias	Número de consultas	%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	19	0,7%
Administración electrónica	16	0,6%
Obras públicas	16	0,6%
Deporte	13	0,5%
Protección de datos personales	13	0,5%
Bienes de las Administraciones públicas	11	0,4%
Transporte público	11	0,4%
Agricultura	10	0,4%
Covid-19	10	0,4%
Energía	9	0,3%
Memoria histórica	6	0,2%
Euskera	5	0,2%
Turismo	4	0,1%
Contratos públicos	3	0,1%
Cultura	3	0,1%
Derecho Civil Foral de Navarra	2	0,1%
Elecciones	1	0,0%
Régimen de asociaciones	1	0,0%
Consultas administrativas	736	26,8%
Total	2.751	100,0%

12.3. DESGLOSE DE LAS CONSULTAS.

A continuación, se relacionan las principales consultas planteadas por la ciudadanía durante el año 2024, agrupadas por materias por orden alfabético:

1) Acceso a un empleo público (50 consultas).

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- Los procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad.
- El acceso a puestos no adaptados a la discapacidad de quienes los ocupan.



- La disconformidad con los requisitos exigidos a las personas aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, generalmente por considerarlos restrictivos, como la planteada por una ciudadana a quien se le exigían 15 días de experiencia en el puesto de trabajo ofrecido, o la realizada por un ciudadano a quien no se le convalidaba la titulación que le permitía trabajar como Guarda de Caza en Navarra.
- La excesiva valoración de determinados méritos en las convocatorias de empleo público, por ejemplo, la valoración asignada por el Departamento de Educación, en los concurso-oposición convocados en el marco de los procedimientos de estabilización, por la superación de la fase de oposición en los procedimientos selectivos de ingreso en cuerpos de la función docente celebrados desde 2012, y la escasa valoración de otros, como la formación, los servicios prestados, titulaciones académicas o la experiencia, como la planteada por una ciudadana por concederse menor puntuación a la experiencia en centros médicos privados que en los públicos.

2) Administración electrónica (16 consultas).

Las consultas atendidas en esta materia se refirieron a:

- Las dificultades para realizar de forma telemática trámites fiscales, como la declaración del IVA o del IRPF.
- La obligación de las personas jurídicas de relacionarse con las Administraciones públicas a través de medios electrónicos.
- La obligatoriedad de utilizar medios telemáticos para realizar diversas gestiones (inscripción a cursos, solicitud de acceso con vehículo al Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, solicitud de ayuda DAVID, acceso a la información de las ofertas de empleo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, entre otras)

3) Agricultura (10 consultas).

Se realizaron consultas sobre:

- Las concentraciones parcelarias.
- La adjudicación de aprovechamientos comunales.
- Los regadíos.



4) Bienes de las Administraciones públicas (11 consultas).

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, la ocupación particular de terrenos públicos, la administración de un centro cívico o el uso de una plaza para jornadas de intercambio.

5) Bienestar social (372 consultas).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

Submaterias	Nº	Temas	Nº
Pobreza y exclusión	158		158
Discapacidad	96	Grado de discapacidad	38
		Apoyo en el ejercicio de capacidad jurídica	25
		Ayudas	20
		Accesibilidad	8
		Funcionamiento centros ocupacionales	3
		Atención sociosanitaria salud mental	2
Menores	62	Protección	50
		Acogimiento	12
Tercera Edad	36	Centros y residencias	21
		Pensiones asistenciales	8
		Ayudas	5
		Ocio y tiempo libre	1
		Otras	1
Ayudas a la familia y conciliación	10		10
Asistencia social	6		6
Violencia de género	3		3
LGTBIQ+	1		1
TOTAL	372	TOTAL	372

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (42,47% sobre el total de consultas de bienestar social), la discapacidad (25,81%) y menores (16,67%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.



En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente en lo que se refiere a la denegación o extinción de la renta garantizada, ingreso mínimo vital o ayudas extraordinarias, a la demora en la resolución de las solicitudes, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de las mismas.

En discapacidad, han destacado en 2024 las consultas realizadas por la excesiva demora en la valoración del grado de discapacidad, apuntando a los perjuicios que ello genera, por ejemplo, en el acceso a la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

El ejercicio de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA) como defensora judicial, también fue objeto de consultas.

Además, se plantearon cuestiones en relación con las ayudas concedidas a la discapacidad y dependencia, por ejemplo, para la adquisición de productos de apoyo tecnológicos (audífonos...), para la adaptación de vehículos o para la contratación de personas de apoyo.

Respecto a la accesibilidad, se consultó sobre la falta de intérprete de lengua de signos para las personas sordas en cursos del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare, sobre las dificultades para transitar por determinadas aceras y sobre las dificultades de acceso al estadio El Sadar para personas con discapacidad visual. Además, también se consultó sobre el funcionamiento de los centros ocupacionales y la atención sociosanitaria en centros de salud mental.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (80,65% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas, sobre obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, así como sobre la actuación de los puntos de encuentro familiar. Destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones. Por otro lado, se plantearon consultas acerca del acogimiento de menores.

En tercera edad, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (58,33% sobre el total de consultas de tercera edad), la concesión de pensiones asistenciales, tales como la



pensión no contributiva de jubilación, las ayudas a la dependencia, por ejemplo, para la instalación de una silla para las escaleras, así como sobre los viajes del IMSERSO.

También se atendieron consultas sobre las ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, apuntando a la insuficiencia de las mismas. En relación con ello, se consultó sobre el reconocimiento de la condición de familia numerosa y sobre la falta de establecimiento de bonificaciones en las tarifas de una escuela de música.

La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona/Iruña, solicitando orientación sobre cómo reclamarla o cómo solicitar el cambio de profesional de referencia.

En violencia de género se recibieron tres consultas en relación con la Oficina de Víctimas del Delito, con las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género y, en otra, se hizo referencia a la especial necesidad de que un único órgano acredite la condición de víctima de violencia de género.

En relación al colectivo LGTBI+, se consultó la legalidad de colocar banderas LGTBI en los edificios públicos.

6) Comercio y consumo (122 consultas).

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los y las consumidoras, fundamentalmente frente a:

- Establecimientos y servicios profesionales (44).
- Entidades bancarias (28).
- Entidades aseguradoras (20).
- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (11).
- Compañías de teléfono (6).
- Servicios relacionados con el ocio (viajes)
- Venta ambulante.

7) Contratos públicos (3 consultas).

En materia de contratación pública, se preguntó cómo actuar ante la falta de abono de los trabajos de tapicería realizados en un gimnasio municipal. Asimismo, una ciudadana



realizó dos consultas respecto a la anulación de un expediente de licitación en el que había participado para un servicio de restauración y a las irregularidades observadas en él.

8) Covid-19 (10 consultas).

El mayor número de consultas en materia de la Covid-19 versó sobre embargos practicados a ciudadanos y ciudadanas derivados de sanciones impuestas por infracciones cometidas durante la vigencia de los estados de alarma, así como sobre la devolución del importe de dichas sanciones, en cumplimiento de la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal Constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que restringían la libertad de circulación. Asimismo, varias personas consultaron sobre el requerimiento de reintegro de las ayudas a autónomos afectados por la Covid-19 percibidas.

9) Cultura (3 consultas).

En cultura, una asociación para la protección del patrimonio histórico cultural preguntó cómo proceder frente a un ayuntamiento por no atender sus solicitudes de protección del patrimonio de la localidad. Por otro lado, una asociación cultural consultó aspectos a tener en cuenta en un viaje por ella organizado al que acudiría una persona con discapacidad. Por último, un ciudadano realizó una consulta en relación con las actividades culturales organizadas por un ayuntamiento en verano.

10) Deporte (13 consultas).

Las consultas en deporte versaron sobre:

- El funcionamiento de las federaciones deportivas de fútbol y baloncesto.
- La utilización de las instalaciones deportivas, respecto al estado de las mismas, las tarifas de inscripción y el sistema de reservas.
- La catalogación como deportistas de Alto Nivel.
- Otras (la actuación de un club de fútbol).



11) Derecho Civil Foral de Navarra (2 consultas).

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se consultó la posibilidad de anular un testamento y se requirió información acerca de la tramitación para la concesión de la emancipación a su hermano menor.

12) Educación (154 consultas).

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirió a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y escuelas infantiles (35).
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación (23).
- Situaciones de convivencia escolar y acoso escolar (21).
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales (13).
- La homologación y equivalencia de títulos universitarios, y la prueba de acceso a la universidad (EvAU) (12).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso.
- El acceso a la formación profesional y la realización de prácticas.
- La evaluación del alumnado.
- Otras (por ejemplo, la homologación de títulos de bachiller, la modificación del régimen de jornada escolar, el desdoblamiento de aulas, la matriculación en una escuela de música, los accesos a la plataforma Educa, la inspección educativa y las instalaciones escolares, bien por el deterioro que presentan o porque estas no se adaptan a una alumna transexual, en un caso, o a un alumno con discapacidad, en otro).

13) Elecciones (1 consulta).

En elecciones, un ciudadano solicitó información sobre el requerimiento a un ayuntamiento de solicitar el nombramiento de una Comisión Gestora por el Gobierno de Navarra.



14) Energía (9 consultas).

En energía, se solicitó información sobre la instalación de paneles solares de autoconsumo en las viviendas y las ayudas previstas para ello, sobre envoltentes térmicas, el certificado de eficiencia energética, las ayudas para la compra de coches eléctricos, la producción de energía para un molino del sector hidroeléctrico y sobre los puntos de recarga de vehículos eléctricos en garajes.

15) Euskera (5 consultas).

En la materia de euskera, las consultas versaron acerca de la falta de utilización del euskera en rotulaciones y señales de tráfico, y del requisito de estudiar en el modelo D para la inscripción en un campamento municipal de euskera. Además, una ciudadana consultó sobre la posibilidad de expedirle a su hijo el DNI en bilingüe y sobre la legalidad del requerimiento de aportar un certificado de nacimiento traducido al castellano.

16) Extranjería (61 consultas).

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad, permisos de residencia y visados, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

17) Función pública (59 consultas).

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Cuestiones relacionadas con permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos (26).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (12).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (10).
- Derechos pasivos, en su mayoría en relación con el reconocimiento del complemento por maternidad a jubilados/as pertenecientes al sistema de derechos pasivos del personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.
- El régimen disciplinario.



18) Funcionamiento de las entidades locales (29 consultas).

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió al empadronamiento (55,17%). Asimismo, se consultó sobre la actuación de alcaldes/alcaldesas de ayuntamientos y de secretarios/secretarías municipales, así como sobre las decisiones adoptadas en sesiones plenarias.

19) Hacienda (102 consultas).

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos locales y los tributos de la Comunidad Foral de Navarra.

En lo que se refiere a los tributos locales (51), predominaron las consultas sobre facturaciones de agua y residuos, la liquidación del impuesto de actividades económicas (IAE) y del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), la contribución territorial, el impuesto de circulación y sobre modificaciones catastrales.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral (38), el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF. Por ejemplo, se ha consultado sobre la exención por reinversión en vivienda habitual, la deducción por alquiler de vivienda, la deducción por inversiones en mejoras energéticas, la deducción por pensión de alimentos o la deducción por aportaciones a mutualidades. Asimismo, contactaron con la institución varias personas a quienes les resultaba imposible conseguir cita presencial para la realización de la declaración de la renta.

También hay consultas acerca de:

- Las condiciones del aplazamiento o fraccionamiento de deudas.
- Los embargos practicados que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional.

20) Justicia (113 consultas).

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución de sentencias (23).
- La disconformidad con la actuación de los registros (16).



- La disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios profesionales (13).
- La dilación de los procesos judiciales (12).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita.
- 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.
- Otras (la curatela representativa, la Ley de Segunda Oportunidad, las notificaciones judiciales o los convenios reguladores, entre otras).

21) Medio ambiente (68 consultas).

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (28).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- El tratamiento de residuos.
- La protección de la fauna, en especial, sobre las colonias de gatos.
- Actividades clasificadas.
- La protección de espacios naturales.
- La Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales.

22) Memoria histórica (6 consultas).

Entre las consultas de memoria histórica, varias fueron realizadas por una persona que ha visto denegadas sus peticiones de digitalizar un periódico familiar, cuyo último ejemplar se publicó en 1936, pese a considerar que ello ayudaría a defender la memoria histórica, y otra consulta se formuló por un ciudadano, en su condición de víctima por



actos de motivación política provocados por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos, al desconocer cómo actuar ante las imprecisiones contenidas en un informe del Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera.

23) Obras públicas (16 consultas).

Destacaron las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (8), especialmente, la pavimentación de calles, caminos y carreteras, así como las consultas sobre la ejecución de infraestructuras, como, por ejemplo, sobre la ubicación de una pasarela o sobre la colocación de una lona en un parque infantil. En esta materia, también se solicitó información acerca de procesos de expropiación forzosa.

24) Protección de datos personales (13 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La inclusión en el fichero ASNEF (fichero de información relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias).
- El acceso no autorizado al historial médico.
- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La obligatoriedad de contestar a encuestas del Instituto Nacional de Estadística.
- La necesidad de facilitar datos personales para utilizar el punto limpio.
- El acceso a la vida laboral de terceras personas.
- La publicación de datos en los listados de admisión en estudios de formación profesional.
- El tratamiento de los datos personales por una Administración de Fincas.

25) Régimen de asociaciones (1 consulta).

La consulta formulada se refirió al régimen sancionador previsto en los estatutos de una asociación.



26) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (28 consultas).

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (23) derivó del funcionamiento de los servicios públicos. Por ejemplo, se solicitó conocer cómo reclamar los daños sufridos en accidentes en la vía pública, en un concurso de la televisión vasca, en una fiesta de la espuma organizada por el ayuntamiento o en el transporte público, así como el valor de objetos incautados y posteriormente destruidos, o los desperfectos en jardines, muros y fincas.

Por otro lado, las restantes consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

27) Sanidad (198 consultas).

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La asistencia médica en general (68).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (46).
- La atención en las unidades de salud mental, salud mental infantil y pediatría (14).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas (9).
- Salud pública.
- La atención oncológica.
- La atención a colectivos con necesidades especiales.
- El servicio de transporte sanitario.
- Los tratamientos de fertilidad.
- La atención en urgencias.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, acceso a historiales médicos, información facilitada, la tarjeta sanitaria...).



28) Seguridad ciudadana (33 consultas).

En seguridad ciudadana, la mitad de las consultas tuvieron como objeto cuestiones de orden público (17), especialmente como consecuencia de sanciones recibidas, por ejemplo, por llevar el perro suelto, por desobediencia, por la tenencia de armas blancas o por orinar en la vía pública.

La otra mitad de las consultas (16) se refirieron a algunas actuaciones policiales.

29) Seguridad social (67 consultas).

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (26).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (15).
- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (9).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.
- La imposibilidad de contactar con la Seguridad Social o de concertar una cita en las oficinas.
- El acceso a la vida laboral.

30) Servicios públicos (30 consultas).

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios (suministro de agua o saneamiento, alumbrado y limpieza) y otros de interés general, tales como, la instalación de un pipicán, la Oficina de Buenas Prácticas y Anticorrupción del Gobierno de Navarra, la gestión de un cementerio, la colocación de un tablón de anuncios para la ciudadanía, el Servicio de Mediación Familiar, el Tribunal Administrativo de Navarra, el coste de unos campamentos o la instalación de fibra óptica.

31) Trabajo (38 consultas).

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La concesión de las prestaciones por desempleo.



- Los cursos ocupacionales para personas desempleadas del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.
- 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...).
- El acoso laboral.
- La inspección laboral.
- Los derechos laborales (descansos, vacaciones, huelga...). Una ciudadana, por ejemplo, consultó qué derechos le asisten como trabajadora del hogar.
- Otras (por ejemplo, un ciudadano solicitaba aclaración sobre qué actividad debía seleccionar en el tacógrafo en los tiempos de carga y descarga).

32) Tráfico y seguridad vial (68 consultas).

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (21).
- La seguridad vial.
- Las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.
- La imposibilidad de contactar con la Dirección Provincial de Tráfico en Navarra o de concertar una cita en las oficinas.
- La obtención, renovación y homologación del permiso de conducir.
- Los problemas de estacionamiento debido a la escasez o supresión de plazas.
- Otras (la fianza exigida al solicitar licencia de paso (vado), las tarjetas para el estacionamiento de residentes...).

33) Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana (19 consultas).

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en



el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Por ejemplo, se han realizado consultas sobre la falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma, como la planteada por un ciudadano que quería información respecto al proyecto técnico de licitación de Civivox y que le fue denegada por razones de propiedad intelectual, o la de otro ciudadano interesado en conocer los datos económicos del evento "Champions Burger" celebrado en Pamplona/Iruña. También se han recibido consultas respecto al acceso a actas urbanísticas, censos municipales e informes emitidos por la ORVE, así como respecto a la posibilidad de conocer las personas adjudicatarias de comunales en Tudela o las dietas asignadas a parlamentarios/as.

En participación ciudadana, una consulta se refirió al proceso de participación ciudadana en la tramitación previa a la designación del Lugar de Interés Comunitario (LIC) como Zona de Especial Conservación (ZEC) de "Sierra de Arrigorrieta y Peña Ezkaurre", y en la otra un ciudadano planteó sus dudas respecto al periodo de participación ciudadana abierto para alegar el cambio de tipología edificatoria en Olloqui/Olloki.

34) Transporte público (11 consultas).

Las consultas se realizaron fundamentalmente sobre el servicio de autobús, destacando la falta de accesibilidad en muchos vehículos y el trato recibido por el personal de taquilla. También sobre el servicio de transporte urbano comarcal y sobre el contenido de un laudo de la Junta Arbitral de Transportes de Navarra.

35) Turismo (4 consultas).

En turismo, se plantearon consultas en relación con la licencia de apertura de un alojamiento turístico y con la gestión de un camping. Asimismo, dos consultas tuvieron por objeto el funcionamiento de sendos albergues, los cuales estarían causando todo tipo de molestias.

36) Urbanismo (72 consultas).

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (42).



- 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 (14).
- La configuración urbanística.
- La ejecución del planeamiento.
- Otras (la deficiente situación del barrio de La Milagrosa-Arrosadía, por ejemplo).

37) Vivienda (198 consultas).

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (69).
- Las ayudas al alquiler (Emanzipa, David) y subvenciones (27).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (21).
- 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.
- El derecho de tanteo.
- Los derechos y deberes en la relación contractual arrendador-arrendatario.
- La imposibilidad de recuperar viviendas ocupadas.
- La realización de obras en comunidades de propietarios/as.
- La imposibilidad de conseguir cita presencial en Nasuvinsa.

Consultas administrativas.

Además de las anteriores, se atendieron **736** 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...).

Consultas de especial complejidad.

Dentro de las 2.751 consultas recibidas, hay 83 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.

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.



CAPÍTULO 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR RAZÓN DE GÉNERO.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de las consultas por materias según quienes promuevan tales consultas sean una o varias mujeres o uno o varios hombres.

Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Bienestar social	144	36,8%	247	63,2%	391	10,9%
Vivienda	77	37,2%	130	62,8%	207	5,8%
Sanidad	73	36,0%	130	64,0%	203	5,7%
Educación	49	25,3%	145	74,7%	194	5,4%
Comercio y consumo	63	50,0%	63	50,0%	126	3,5%
Justicia	44	36,7%	76	63,3%	120	3,4%
Hacienda	49	45,8%	58	54,2%	107	3,0%
Medio ambiente	40	43,5%	52	56,5%	92	2,6%
Urbanismo	34	45,3%	41	54,7%	75	2,1%
Seguridad Social	35	50,7%	34	49,3%	69	1,9%
Tráfico y seguridad vial	39	57,4%	29	42,6%	68	1,9%
Extranjería	46	71,9%	18	28,1%	64	1,8%
Función pública	21	35,0%	39	65,0%	60	1,7%
Servicios públicos	25	48,1%	27	51,9%	52	1,5%
Acceso a un empleo público	16	32,0%	34	68,0%	50	1,4%
Trabajo	19	48,7%	20	51,3%	39	1,1%
Funcionamiento de las entidades locales	24	63,2%	14	36,8%	38	1,1%
Seguridad ciudadana	18	51,4%	17	48,6%	35	1,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	12	42,9%	16	57,1%	28	0,8%
Obras públicas	7	29,2%	17	70,8%	24	0,7%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana	10	52,6%	9	47,4%	19	0,5%
Administración electrónica	5	31,3%	11	68,8%	16	0,4%
Protección de datos personales	8	57,1%	6	42,9%	14	0,4%
Deporte	4	30,8%	9	69,2%	13	0,4%
Covid-19	4	33,3%	8	66,7%	12	0,3%
Bienes de las Administraciones públicas	6	54,5%	5	45,5%	11	0,3%
Transporte público	6	54,5%	5	45,5%	11	0,3%



Materias	Hombres		Mujeres		Total	
Agricultura y ganadería	8	80,0%	2	20,0%	10	0,3%
Energía	6	66,7%	3	33,3%	9	0,3%
Memoria histórica	6	100,0%	0	0,0%	6	0,2%
Euskera	3	60,0%	2	40,0%	5	0,1%
Turismo	2	50,0%	2	50,0%	4	0,1%
Cultura	2	66,7%	1	33,3%	3	0,1%
Derecho Civil Foral de Navarra	1	33,3%	2	66,7%	3	0,1%
Contratos públicos	0	0,0%	2	100,0%	2	0,1%
Elecciones	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
Régimen de asociaciones	1	100,0%	0	0,0%	1	0,0%
Consultas administrativas	553	39,5%	847	60,5%	1400	39,1%
Total	1.461	40,8%	2.121	59,2%	3.582	100,0%

El cuadro permite comprobar la distribución general en la formulación de consultas por razón de género (41% hombres y 59% mujeres).

Realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes realizan las consultas son más mujeres que hombres. En otras materias, el grado de distribución es similar. Y en un tercer grupo, las consultas están promovidas más por hombres que por mujeres.

Así, por ejemplo, se comprueba que, al igual que ocurre con las quejas, en determinadas materias, muchas de ellas “sociales”, la mujer es quien realiza más consultas que los hombres. Es el caso de educación (75%), sanidad (64%) y bienestar social (63%). Llama la atención que, en muchas ocasiones, es la mujer quien realiza la consulta en representación o referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

Otras materias consultadas mayoritariamente por mujeres son: contratos públicos (100%), obras públicas (71%), deporte (69%), administración electrónica (69%), acceso a un empleo público (68%), Covid-19 (67%), Derecho Civil Foral de Navarra (67%), función pública (65%), justicia (63%) y vivienda (63%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien formula mayoritariamente las consultas: elecciones (100%), memoria histórica (100%), régimen de asociaciones (100%), agricultura y ganadería (80%), extranjería (72%), energía (67%), cultura (67%), funcionamiento de las entidades locales (63%) y euskera (60%).



En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%: comercio y consumo (50% hombres, 50% mujeres), turismo (50% hombres, 50% mujeres), seguridad social (51% hombres, 49% mujeres), trabajo (49% hombres y 51% mujeres), seguridad ciudadana (51% hombres, 49% mujeres), servicios públicos (48% hombres y 52% mujeres), transparencia, derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana (53% hombres y 47% mujeres), hacienda (46% hombres y 54% mujeres), urbanismo (45% hombres y 55% mujeres), bienes de las Administraciones públicas (55% hombres y 45% mujeres) y transporte público (55% hombres y 45% mujeres).

Se da la circunstancia de que este año se ha producido un significativo aumento del número de consultas formuladas por mujeres. Así, se ha pasado de las 1.597 de 2023 a 2.121 en 2024, mientras que los hombres han disminuido levemente de 1.474 a 1.461.

Si bien hasta la fecha no ha sido solicitado por ninguna de las personas que ha formulado una consulta, la institución está abierta a plasmar cualquier solicitud que refleje otras opciones no binarias en el apartado de género.



CAPÍTULO 14. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA.

14.1. COLECTIVOS Y ENTIDADES DETRÁS DE QUEJAS Y CONSULTAS.

A lo largo del año 2024, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular y su equipo de asesores, mantuvo una estrecha relación con diversas entidades representativas de intereses sociales y profesionales, así como con distintos colectivos ciudadanos.

Este contacto se realizó tanto de manera directa, mediante reuniones y encuentros institucionales, como a través de la gestión de quejas y consultas presentadas por la ciudadanía. La colaboración con estas entidades ha sido clave para conocer de primera mano las preocupaciones y necesidades sociales, permitiendo así mejorar la capacidad de respuesta de la institución.

A continuación, se detallan todas las entidades y colectivos con los que se ha mantenido comunicación. Para aquellas que han presentado quejas o consultas, en el cuadro siguiente se indica el expediente correspondiente a cada caso.

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioan Euskaraz Taldea	Q24/744 y otras
Asamblea Padrón Iruñea	Q24/1401 y otra
Asociación Acción contra la Trata	Q24/1026
Asociación Apoyo Mutuo – Elkarri-Laguntza	Q24/257 y otras
Asociación Co.Ciudadana	
Asociación Cultural Recreativa Santa Engracia de Azuelo	Q24/366
Asociación de Ayuda para Personas Tuteladas y Extuteladas - HAZIAK	C24/2209 y otra
Asociación de Crohn y Colitis Ulcerosa de Navarra - ACCU Navarra	Q24/380
Asociación de Daño Cerebral Adquirido - ADACEN	
Asociación de Daño Cerebral Adquirido Infantil - Hiru Hamabi	Q24/380
Asociación de Defensa y Ayuda Víctimas del Amianto en Navarra - ADAVAN	Q24/1330
Asociación de Dislexia de Navarra - DISNAVARRA	C24/1647
Asociación de Esclerosis Múltiple de Navarra - EM Navarra	Q24/380
Asociación de Familiares de personas con Alzheimer de Navarra - AFAN	Q24/380
Asociación de familias de personas con discapacidad auditiva de Navarra - Eunate	



Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación de Fibromialgia de Navarra - AFINA	Q24/380
Asociación de Gitanos Tudela La Romaní	Q24/1132 y otras
Asociación de Lupus de Navarra - ADELUNA	Q24/380
Asociación de padres y madres Araxes Guraso Elkartea (colegio de Betelu)	Q24/1060
Asociación de padres y madres del CPEIP Mendialdea I HLHIP de Berriozar	Q24/392
Asociación de padres y madres del CPEIP Nuestra Señora del Rosario HLHIP de Sartaguda	Q24/525
Asociación de padres y madres del CPEIP San Donato HLHIP de Etxarri Aranatz	Q24/843
Asociación de padres y madres del CPEIP Sancho Ramírez de Arguedas	Q24/1158
Asociación de padres y madres del CPEIP Zelandi HLHIP de Altsasu/Alsasua	Q24/1345
Asociación de Personas con Discapacidad de la Ribera de Navarra - AMIMET	Q24/380 y otra
Asociación de personas mayores de Barañáin - Larrain	Q24/16
Asociación de Personas Sordas de Navarra - ASORNA	Q24/156 y otras
Asociación de Personas Trasplantadas y Enfermas de Hígado y de Corazón de Navarra - ATEHCNA	Q24/380
Asociación de Voluntarios Olímpicos de Navarra - ASVONA	
Asociación Denendako	Q24/834
Asociación Ehuleak- Comisión de Investigación para los Malos Tratos a Mujeres en Navarra en España	C24/1945
Asociación Gurelur -Fondo Navarro para la Protección del Medio Natural	Q24/21 y otras
Asociación Juvenil Taurina de Estella-Lizarra	Q24/262
Asociación Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera	Q24/1035
Asociación Lantxotegi Elkartea	Q24/1401 y otra
Asociación Lunes Lilas	
Asociación Navarra contra la Fibrosis Quística - FQ Navarra	Q24/380
Asociación Navarra de Autismo - ANA	Q24/380
Asociación Navarra de Cáncer de Mama - SARAY	Q24/380
Asociación Navarra de Diabetes - ANADI	Q24/380
Asociación Navarra de Enfermedades Neuromusculares - ASNAEN	Q24/380
Asociación Navarra de Esclerosis Lateral Amiotrófica - ANELA	Q24/380
Asociación Navarra de Espina Bífida e Hidrocefalia - ANPHEB	Q24/380
Asociación Navarra de Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica - FRIDA	Q24/380
Asociación Navarra de Laringectomizados - ANL	Q24/380
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	



Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación Navarra de Párkinson - ANAPAR	Q24/380
Asociación Navarra de Prejubilados y Pensionistas - ANAPP	C24/227
Asociación Navarra en favor de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias - ANFAS	
Asociación Navarra para la Investigación, Prevención y Tratamiento de Adicciones - ANTOX	
Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades Renales – ALCER Navarra	Q24/380
Asociación Plena Inclusión Navarra	Q24/380
Asociación por el Bienestar Integral de la Infancia y la Familia - ABIIME	Q24/519
Asociación Refugiados venezolanos en España - REVEES	Q24/305
Asociación RTX Auzolan	Q24/602
Asociación Rumiñahui	Q24/130
Asociación Salhaketa Nafarroa	Q24/1168 y otras
Asociación Senegalesa en Fuerteventura	Q24/18
Asociación SOS Racismo Navarra/SOS Arrazakeria Nafarroa	Q24/352 y otras
Asociación vecinal de Mendavia	Q24/1176
Asociación vecinal Etxabakoitz Bizirik elkarte	O24/7
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideen. Observatorio de los derechos lingüísticos	Q24/667
Centro Padre Lasca	Q24/1401 y otra
Claustro de Profesorado del Conservatorio Superior de Música de Navarra	Q24/733
Club de Jubilados Entrevientos - Haize Artea	Q24/16
Club Piragüismo Pamplona	Q24/289
Colectivo Vianés para la Integración de Personas con Discapacidad	Q24/1337
Colegio CPEIP Hilarion Eslava HLHIP de Burlada/Burlata	C24/792
Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña	Q24/1068 y otra
Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra	Q24/729
Colegio Unión Cristiana de San Chaumont de Villava/Atarrabia	Q24/296
Comedor solidario Paris 365	Q24/1401 y otra
Comisión de impulso y aplicación de la Ley 8/2021	
Comité de Entidades Representantes de Personas con discapacidad en Navarra - CERMIN Navarra	O24/5
Comité laboral de Navarrabiomed-Fundacion Miguel Servet	Q24/421
Comunidad de arrendatarios y arrendatarias de VPO de Berriosuso	Q24/68
Comunidad de propietarios y propietarias de Cambrils	Q24/1159
Comunidad de propietarios y propietarias de Etxarri Aranatz	Q24/172



Entidad / Colectivo	Expediente
Comunidades de propietarios y propietarias de Huarte/Uharte	Q24/977
Comunidades de propietarios y propietarias de Pamplona/Iruña	Q24/504 y otras
Confederación Navarra de Personas Mayores Tercer Tiempo	
Consejo Escolar de CPEIP Mendialdea I HLHIP de Berriozar	Q24/335
Coordinadora de Organizaciones de Mujeres y/o Feministas por la Igualdad en Navarra - COMFIN	C24/1186
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de Navarra – COCEMFE Navarra	Q24/380
Fundación Atena	Q24/380
Fundación CLIMA / KLIMA Fundazioa	
Fundación Elkartea	Q24/966 y otras
Fundación Gizain	C24/2236
Fundación Profesionales Solidarios	
Fundación Proyecto Hombre	
Fundación Tudela Comparte - Villa Javier	
Fundación Varazdin	
Grupo de alumnos y alumnas del Ciclo de Formación Profesional Especial de Jesuitinas Pamplona	
Grupo de aspirantes a puestos de Secretaría e Intervención de entidades locales	Q24/1284
Grupo de empleados y empleadas de Banca jubilados de Pamplona/Iruña, Tudela y la Ribera	Q24/404
Grupo de familias del alumnado de educación infantil del colegio Virgen Blanca de Huarte/Uharte	Q24/225
Grupo de familias del centro educativo CPEIP Landagain HLHIP de Etxalar	Q24/306
Grupo de familias del centro educativo CPEIP Lesaka Irain HLHIP	Q24/369
Grupo de familias del centro educativo CPEIP Mendialdea I HLHIP de Berriozar	Q24/316
Grupo de familias del centro educativo CPEIP Puente la Reina-Gares HLHIP	Q24/307
Grupo de familias del centro educativo CPEIP San Miguel HLHIP de Orkoien	Q24/375
Grupo de familias del centro educativo IES Alaitz BHI de Barañáin/Barañain	Q24/537
Grupo de vecinos y vecinas de Cascante	Q24/576
Grupo de vecinos y vecinas de Ituren	Q24/1314
Grupo de vecinos y vecinas de Tudela	Q24/294
Grupo de vecinos y vecinas de Ujué/Uxue	C24/29 y otras
Grupo de vecinos y vecinas de Urzainqui/Urzainki	Q24/897
Grupo de vecinos y vecinas del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña	Q24/880
Grupo de vecinos y vecinas del Concejo de Labeaga	Q24/641



Entidad / Colectivo	Expediente
Ikastola Andra Mari de Etxarri Aranatz	Q24/869
Ikastola San Fermin de Cizur Menor	Q24/851
Movimiento de pensionistas de Barañáin	Q24/16
ONCE Navarra	O24/5
ONG Cáritas	C24/157
ONG Intermon Oxfam	Q24/1401 y otra
Partido Carlista	Q24/15 y otras
Personal del centro CIAN de Navarra	Q24/124
Personal especialista de apoyo educativo	Q24/922
Personal perteneciente a centros privados de educación 0 a 3 años de Navarra	
Plataforma 0-3 años / Nafarroako 0-3	Q24/862
Plataforma por el derribo de los Caídos	
Plataforma por la jornada escolar partida	
Plataforma por un colegio público en Ayegui-Aiegi/Ikastetxe publikoaren aldeko plataforma	Q24/181
Plataforma Vivienda Pública Rural-Landa Etxebizitza Publikoa	Q24/847
Punto de Información para personas Migradas/Migratuendako Informazio Gunea (PIM/MIG)	Q24/1401 y otra
Red Acieloabierto	Q24/1304
Red Haritu	Q24/1401 y otra
Sakon Espeleologia Taldea	Q24/881 y otra
Sindicato AFAPNA	Q24/99 y otras
Sindicato APF	Q24/850
Sindicato CCOO	Q24/265 y otras
Sindicato de Técnicos de Enfermería de Navarra	Q24/1180
Sindicato ELA	C24/1957
Sindicato LAB	Q24/640
Sindicato Médico de Navarra	Q24/468
Sindicato Socialista de Vivienda	Q24/1401 y otra
Sindicato USIE Navarra/Nafarroa	Q23/336
Sindicato USO	Q24/969
Sociedad Cooperativa Agrícola San Andrés de Adios	Q24/689
Sortzen Gurasoak Elkarte	Q24/551
Unión de Técnicos en Emergencias Sanitarias de Navarra - UTESNA	Q24/542



14.2. CONTACTOS CON ENTIDADES SOCIALES POR INICIATIVA DE LA INSTITUCIÓN.

Tras haber detallado las distintas entidades con las que se ha mantenido contacto por diversos motivos, a continuación, se hace referencia a aquellas con las que el encuentro no ha surgido a raíz de una queja o consulta, sino por iniciativa proactiva del Defensor del Pueblo de Navarra.

Estos encuentros se realizan con dos objetivos fundamentales:

1. Conocer de cerca la labor de las entidades

Seguimos en el empeño de conocer el funcionamiento de cada organización, visitar sus instalaciones, conocer los recursos de los que disponen y escuchar de primera mano los retos a los que se enfrentan en su labor diaria. Además, se ha prestado especial atención a las características de las personas a las que atienden y a su visión sobre el futuro de su actividad.

2. Promover la accesibilidad institucional a los colectivos más vulnerables

Seguimos trabajando para dar a conocer los servicios que ofrece el Defensor del Pueblo de Navarra/Nafarroako Arartekoa, explicando detalladamente estos servicios para facilitar el acceso de los más vulnerables en la presentación de quejas, consultas o propuestas ante diferentes problemáticas. El objetivo es garantizar que las personas en situación de vulnerabilidad conozcan sus derechos y las vías para hacerlos valer.

Estos encuentros han permitido identificar problemáticas recurrentes en ámbitos como la tercera edad, la discapacidad, la sanidad, la educación y la inserción sociolaboral. Se han desarrollado reuniones con entidades de diversas áreas, cada una con sus propias preocupaciones y propuestas de mejora. El Defensor ha recogido estas inquietudes y trabaja en la búsqueda de soluciones promoviendo la cooperación entre instituciones y entidades involucradas.

En 2024, las Entidades han sido las siguientes:

Entidad / Colectivo	Fecha
Asociación Navarra de Prejubilados y Pensionistas (ANAPP)	17 de enero
Confederación Navarra de Personas Mayores T3RCER TIEMPO	24 de enero
Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN)	25 de enero



Entidad / Colectivo	Fecha
Asociación Lunes Lilas	26 de enero
Asociación Voluntarios Olímpicos de Navarra (ASVONA),	19 de febrero
Fundación Profesionales Solidarios	20 de febrero
Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) en Navarra (COCEMFE)	11 de abril
SOS Racismo Navarra	4 de junio
SOS Racismo Navarra	20 de junio
Lantxotegi, SOS Racismo Navarra, PIM-MIG, Paris 365 y Apoyo Mutuo	3 de julio
Confederación Navarra de Personas Mayores T3RCER TIEMPO	18 de julio
Villa Javier y Fundación Tudela Comparte	19 de julio
Fundación Elkartek	23 de agosto
Asociación de Personas con Discapacidad de La Ribera de Navarra (AMIMET)	28 de agosto
Asociación Navarra para la Investigación, Prevención y Tratamiento de Adicciones (ANTOX)	20 de septiembre
Acción contra la Trata	26 de septiembre
Asociación de daño cerebral de Navarra (ADACEN)	2 de octubre
Fundación Proyecto Hombre	9 de octubre
SOS Racismo Navarra	10 de octubre
Asociación La Romaní	11 de octubre
Asociación navarra en favor de las personas con discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo y sus familias (ANFAS)	16 de octubre
Ciclo de Formación Profesional Especial de Jesuitinas Pamplona	17 de octubre
Asociación Rumiñahui	22 de octubre
EUNATE - Asociación de familias de personas con discapacidad auditiva de Navarra	11 de noviembre
Fundación Varazdin	15 de noviembre
PARÍS 365, SOS Racismo Navarra, Sindicato Socialista de Vivienda, Lantxotegi, PIM-MIG Iruñea, Elkarri Laguntza-Apoyo Mutuo y Asamblea Padrón Iruñea.	27 de diciembre

14.2.1. El papel de las entidades sociales y su colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra.

En las reuniones mantenidas con las entidades de la tercera edad, los problemas son comunes. Hay un problema con la digitalización y el lenguaje excesivamente técnico que tiene que soportar tanto las asociaciones como los ciudadanos que no tienen habilidades tecnológicas, capacidad ni medios para adquirirlas.



Estas asociaciones reconocen que sus miembros van envejeciendo y que los nuevos socios recién jubilados tienen otros proyectos y otras dinámicas que hay que atender, pero es muy importante seguir cubriendo las necesidades de los socios mayores para los cuales el club de jubilados es su segunda casa, es el lugar donde socializan, dejan de sentirse solos. En muchas ocasiones, el club de jubilados constituye un apoyo para muchas de estas personas.

Estas entidades tienen dificultades para realizar actividades de ocio y tiempo libre debido a las exigencias de la administración y a las exigencias digitales para gestionar dichas actividades.

Comentan el reconocimiento a nivel interministerial de las dificultades que tiene la tercera edad, pero pisando la realidad las dificultades siguen ahí. Situaciones como la soledad no deseada, la violencia física y psicológica, la libertad de elegir dónde vivir y cómo acabar, la libertad sexual, en definitiva, la vulnerabilidad en muchos aspectos son problemas que siguen sin solución. La casuística que se da en residencias, centros de día y atención domiciliaria tiene que ser sabida, aseguran.

En el ámbito de servicios sociales se quejan de la excesiva movilidad y eventualidad de las trabajadoras sociales de las unidades de barrio. Creen necesario la creación de un servicio de geriatría en los centros de salud y formación de los profesionales médicos enfocada a la atención a los mayores. Las propuestas para afrontar las cuestiones planteadas deben ir por el camino del consenso social.

Por otro lado, varias de las entidades con las que la institución se ha reunido trabajan y prestan su apoyo a personas con discapacidad, apoyos que van desde tratamientos y cuidados preventivos en la primera infancia hasta diversos itinerarios para favorecer la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral y en la sociedad.

La importancia de la atención temprana y la gratuidad de este servicio hasta los 6 años es fundamental para que ningún pequeño se quede sin ser atendido. Es muy importante trabajar para asegurar la accesibilidad cognitiva y considerarla como un derecho en todos los ámbitos de la vida, pero sobre todo en dos de ellos que son cruciales, la salud y la justicia.

A estos retos se está haciendo frente con la entrada en vigor de la Ley 8/2021 por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con diversidad funcional en el ejercicio de su capacidad jurídica. Queda suprimida la incapacitación judicial, algo fundamental para el ejercicio de su voluntad. Las personas con diversidad



funcional podrán actuar con las medidas de apoyo que necesiten para que puedan actuar en igualdad con las demás personas con respeto a su voluntad, preferencias y derechos.

En el encuentro con ANFAS, por ejemplo, se dedicó un tiempo importante a hablar sobre el “Consejo de personas autogestoras” gestionado por esta entidad y que implica un cambio de paradigma, se pasa de “trabajar para” a “trabajar con”. Las personas autogestoras forman parte de los órganos de decisión, reivindican a las personas con discapacidad intelectual y luchan por la inclusión de estas personas dándoles voz. Los grupos de autogestión, cuentan con una persona de apoyo con la función de escuchar ideas y opiniones para establecer las líneas de actuación. A este proyecto se han unido varias entidades.

En los temas sanitarios, las entidades sociales ponen de manifiesto las largas listas de espera en salud que afectan de manera más directa a quienes tienen una salud más vulnerable, o a quienes una demora complica el cuidado preventivo y, en el caso de los más pequeños, pone en riesgo su desarrollo. Por ello exigen soluciones urgentes como una mayor coordinación, gestión conjunta de casos y ampliación de horarios de citas para garantizar un derecho fundamental y crucial para la igualdad como es el de la salud.

En el caso de los menores es necesario hacer los esfuerzos necesarios para tender puentes con centros educativos y profesionales, promoviendo terapias y acompañamientos que aseguren a sus usuarios una vida con mayores oportunidades. Sin embargo, muchas de las ayudas del Gobierno solo llegan a aquellos que superan el 33% de discapacidad, lo que excluye a muchas familias, quienes se ven obligadas a costear tratamientos por su cuenta.

Por otro lado, denuncian el retraso que se está dando en las valoraciones de discapacidad que se están alargando hasta superar un año. Así mismo las de dependencia se están situando al límite establecido de tres meses. Denuncian también que se han introducido cambios en los baremos por lo que perciben prestaciones menores y en el caso de las prestaciones ortopédicas se han ralentizado ya que ahora requieren de varios informes médicos.

Otra de las principales demandas es contar con un transporte comarcal que facilite el traslado de las personas usuarias a sus actividades y una mejora en la accesibilidad al transporte público.



Otra de las principales áreas de trabajo de estas entidades es la gestión de proyectos de vivienda, "Vivienda Acompañada" (donde sus usuarios precisan bajos apoyos), además de "Vivienda Segura" (para lo que se trasladan al domicilio de los beneficiarios para prestarles una ayuda puntual) y para la realización de este proyecto necesitan poder acceder a un mayor número de viviendas.

En el encuentro mantenido con la asociación Antox, dedicada a la investigación, prevención y tratamiento de adicciones nos comentaron la delicada situación de las personas a las que atienden. Personas que sufren problemas de adicciones a los que se unen su desarraigo familiar, vulnerabilidad social y en muchos casos, una patología dual. En este contexto, desde la citada organización plantearon las diferentes problemáticas que afrontan actualmente.

Una de ellas es la larga lista de espera debido a unas condiciones estructurales y materiales precarias que les impide aumentar el número de beneficiarios/as de su programa, así como las propias condiciones de los/las internos/as. Esto les lleva a que, en algunas de sus habitaciones, lleguen a convivir hasta 3 y 4 personas cuando su intención es que sean 2 a lo sumo. En concreto, su pretensión sería ganar más espacio, para desdoblarse y reorganizar las diferentes estancias, así como mejorar las infraestructuras con las que cuentan que, en el caso del suministro eléctrico, por ejemplo, son más que precarias.

Por otro lado, la Asociación Navarra para la Prevención y Tratamiento de Adicciones se diferencia por el proyecto piloto que vienen desarrollando consistente en un tratamiento integral con una duración aproximada de un año y que cuenta con una atención y seguimiento posterior. Una iniciativa a la que no renuncian y que mantienen pese a las carencias materiales que ya se han comentado, así como las financieras. Manifiestan la necesidad de más apoyo financiero por parte de las administraciones.

La creación de este recurso asistencial, es el punto de partida para el crecimiento de la Asociación que ha ido evolucionando hasta nuestros días, adaptándose a las necesidades de la sociedad y las personas atendidas y siempre con el objetivo y compromiso de prestar servicio y dar respuesta frente a nuevas demandas de tratamiento.

De las asociaciones mencionadas, aquellas que trabajan por la inserción sociolaboral de personas vulnerables, sus responsables lamentaron que aún no se cumple la reserva del 6 % de empleo para personas en riesgo de exclusión social establecida por la Ley de Discapacidad. Las oportunidades de empleo que ofrecen tienen una duración de tres



años, un tiempo en el que muchas personas logran la preparación y la confianza necesarias para integrarse plenamente en el mercado laboral, y aunque cada año, hay trabajadores que consiguen dar ese salto definitivo hacia la estabilidad laboral, es un porcentaje mínimo porque no compiten en igualdad de condiciones y se enfrentan a barreras que solo pueden superarse con un compromiso real de las instituciones y la sociedad.

En la visita realizada a "El Obrador", empresa de inserción socio-laboral impulsada por Villa Javier que destaca por su liderazgo femenino, nos informaron sobre las alternativas laborales a antiguos usuarios del comedor social, facilitando su transición de usuarios a trabajadores activos dedicados, en este caso, a la distribución de productos locales y de kilómetro cero entre su comedor social y su tienda donde ofrecen, a un público más general, platos de comida para llevar, con cuyo negocio contribuyen a la sostenibilidad del proyecto.

En cuanto a las entidades dedicadas a la formación, tuvimos un encuentro con la Fundación Elkartek que tiene como principal propósito la promoción social de personas vulnerables en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la pobreza, la educación y el trabajo inclusivo. Para lograr ese fin, ofrecen diversos planes formativos a un grupo social muy diverso caracterizado especialmente por la vulnerabilidad, ya que muchas de estas personas se encuentran en situación de calle, que dificulta su inserción laboral. Además, gestiona un centro de día y uno ocupacional.

Durante el encuentro, los responsables de la entidad transmitieron algunas de las problemáticas a las que se enfrentan. En primer lugar, la necesidad de contar con un profesorado vocacional, técnico y con un importante concepto social, además de la necesidad de implementar nuevos centros ocupacionales, así como espacios educativos. Estos colectivos requieren una formación especial, adaptada a sus realidades y demandas específicas, para lograr su plena integración socio-laboral.

En la Casa de las Mujeres tuvo lugar el encuentro con la asociación Lunes Lilas. Esta asociación se define como "una ONG de mujeres que ayudan a mujeres" nacida del movimiento feminista que en la década de los 80 del siglo pasado capitaneó la asociación Andrea.

Sus dos principales objetivos son luchar contra la violencia machista y, también, contra la violencia vicaria e institucional que sufren las mujeres. Para ello se apoyan en grupos de autoapoyo formados por mujeres que han sufrido este tipo de episodios y cuya labor fundamental es acompañar a otras víctimas para que no se sientan solas y se puedan



empoderar. Insistieron en la necesidad de reforzar e impulsar la formación como medio para combatir de forma más eficaz la violencia machista.

Otra de las entidades con las que el Defensor ha mantenido un encuentro este año ha sido la Asociación Rumiñahui, entidad que trabaja con voluntarias y cuyo propósito fundamental es la defensa de las personas inmigrantes. Para cumplir dicha función desarrolla varias actividades, entre ellas, el acogimiento, la promoción de la convivencia cultural, el contacto con grupos de comunidades para establecer redes y consolidar relaciones y un servicio de asesoría jurídica y acompañamiento para normalizar las actividades y proyectos emprendidos por las personas que recurren a esta asociación.

Precisamente, uno de los principales obstáculos a los que se enfrenta esta entidad tiene que ver con la dificultad que existe para conseguir una cita con Extranjería. Igualmente, las gestiones necesarias para convalidar permisos de conducir de muchos inmigrantes, y convalidar estudios no resultan ágiles ni sencillas, según trasladaron los responsables de Rumiñahui.

Siguiendo en el ámbito de la desigualdad social, el Defensor se reunió con la asociación gitana la Romaní, de Tudela, cuya misión es la de promover el desarrollo y la integración social del pueblo gitano, el reconocimiento de su cultura, así como dar cuenta de la situación de pobreza y exclusión social que padece dicho colectivo. En ese sentido, sus responsables denunciaron las enormes dificultades que deben afrontar para poder acceder a una vivienda. Así, plantearon la necesidad de que se tengan en cuenta otras variables más allá del número de hijos como, por ejemplo, la situación de insalubridad de los edificios en los que viven y cómo afecta a su estado de salud y calidad de vida.

También expresaron su preocupación por las enormes dificultades que enfrentan al intentar ejercer su derecho al empadronamiento ante el Ayuntamiento. En esa misma línea, destacaron la falta de atención y respuesta, así como el "silencio administrativo" que frecuentemente encuentran en las administraciones públicas al intentar resolver sus quejas. Manifestaron su inquietud por el elevado nivel de discriminación social que padecen y por la educación y formación de las generaciones más jóvenes, insistiendo en la importancia que tiene para ellos la figura del educador para evitar el fracaso escolar.

El tema de la vivienda es un tema recurrente planteado por prácticamente todas las entidades anteriormente citadas con las que se han mantenido reuniones. Insisten en la necesidad de vivienda y en la necesidad de una respuesta urgente por parte de la Administración.



Manifiestan que las situaciones de extorsión siguen produciéndose por parte de propietarios de viviendas en las cuales residen en régimen de alquiler (arrendamiento de viviendas o de habitaciones) personas desfavorecidas. Se trata de los propietarios que accederían a facilitar el empadronamiento únicamente a cambio de una cantidad extra de dinero o bien de los que niegan el empadronamiento porque no quieren declarar que alquilan viviendas o bien por parte de arrendatarios de pisos entre cuyas cláusulas contractuales figura la prohibición del subarriendo como causa de rescisión del contrato.

Las entidades sociales indicaban los distintos criterios de algunos Ayuntamientos para gestionar el acceso al padrón municipal a personas en situaciones de exclusión con circunstancias especiales (por ejemplo, personas sin vivienda que residen en la calle, fundamentalmente jóvenes), criterios, según ellas, nada facilitadores para que aquellas puedan acceder al padrón municipal, a pesar de encontrarse viviendo en el municipio.

El empadronamiento es la llave para optar a todos los servicios sociales; y a pesar de que la Ley de Bases de Régimen Local regula el acceso al padrón municipal, disponiendo, en su artículo 15.1, que toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y, en su artículo 16.1, que dicho Padrón es “el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio, que sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo y que las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos”, estas entidades manifestaban la cantidad de trabas que encuentran las personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión.

Ante esta situación, en diciembre de 2023, el Defensor del Pueblo de Navarra creyó conveniente, como ya se reflejó en el informe del pasado año, el inicio de una actuación de oficio O23/2 dirigida tanto al Ayuntamiento de Pamplona como a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

En la apertura de la actuación se expuso la preocupación trasladada a la Institución por los representantes de asociaciones, colectivos y entidades que actúan en el ámbito social, por las trabas que encontraban para empadronarse en Pamplona/Iruña personas desfavorecidas o en situación de dificultad o exclusión social por diferentes causas.

Como consecuencia de esta actuación, en noviembre de 2024, la Comisión Ejecutiva de la Federación Navarra de Municipios y Concejos, aprobó por unanimidad un acuerdo con la finalidad de homogeneizar los criterios a seguir para realizar el empadronamiento de personas en situación de vulnerabilidad.



Dicho acuerdo fue saludado por el Defensor del Pueblo -Nafarroako Arartekoa Patxi Vera en un artículo de opinión hecho público el día 10 de diciembre de 2024 : “Como Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, saludo el acuerdo alcanzado por la Comisión Ejecutiva de la Federación Navarra de Municipio y Concejos (FNMC), que ha aprobado el documento “Criterios para homogeneizar el empadronamiento en Navarra de personas en situación de vulnerabilidad”.

Este documento hace referencia a una recomendación emitida por esta institución y establece medidas para facilitar el empadronamiento de personas que enfrentan dificultades para acreditar su residencia en el municipio donde viven, así como aquellas que carecen de domicilio.

Quiero destacar este logro porque es un ejemplo de los resultados que se pueden alcanzar a través de la colaboración entre instituciones y, especialmente, escuchando a las entidades sociales. Estas entidades trabajan cada día acompañando y apoyando a las personas más vulnerables, y son quienes conocen mejor que nadie la realidad cotidiana.

Llegar a este punto ha requerido el esfuerzo de todas las partes implicadas, por lo que quiero reconocer y agradecer el trabajo realizado.

Hace un año, con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa firmó, junto con 56 entidades sociales, un decálogo de compromisos con el objetivo de avanzar en la visión compartida de que “todas las personas tienen los mismos derechos”.

Uno de esos compromisos era fomentar la cooperación para fomentar sinergias en la defensa de los derechos humanos y contribuir a “no dejara a nadie atrás”. Durante los encuentros con estas entidades, se identificaron las dificultades que enfrentan las personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión para empadronarse. Incluso se reportaron casos de extorsión.

Las entidades sociales destacaron, acertadamente, que el empadronamiento es la “llave” que abre la puerta al acceso a otros derechos y servicios sociales. Sin este trámite previo, resulta imposible gestionar cualquier otra solicitud.

A partir de esta información, la institución emprendió dos líneas de actuación:

1. Registro de solicitudes: se sugirió a las entidades sociales que las solicitudes de empadronamiento se presentaran mediante instancias registrales, para garantizar



la constancia de un proceso administrativo que se pudiese supervisar.

2. Actuación de oficio: se inició una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Pamplona y la Federación Navarra de Municipios y Concejos para analizar la situación.

Tras esta investigación, el Defensor del Pueblo emitió una resolución recomendando al Ayuntamiento de Pamplona varias medidas para facilitar el empadronamiento, garantizar los derechos de las personas vulnerables y prevenir situaciones que propicien extorsiones.

El Ayuntamiento de Pamplona aceptó estas recomendaciones, implementando un grupo de trabajo municipal con todas las áreas implicadas, habilitando una vía especial para las solicitudes de alta de oficio y proponiendo a la FNMC criterios comunes entre municipios.

Todo este proceso ha dado resultados positivos. Actualmente, ya se han realizado empadronamientos gracias a este acuerdo.

No hay mejor forma de celebrar el día de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que destacar este logro como un ejemplo de compromiso cumplido. Es un recordatorio de la voluntad del Defensor del Pueblo de seguir trabajando de la mano con las entidades sociales en esta línea.

Por supuesto aún queda mucho por hacer. Ahora corresponde supervisar que las personas empadronadas accedan al resto de los derechos que les corresponden. Sin embargo, en un día de celebración como hoy, no podemos ignorar que varias decenas de personas están un paso más cerca de no quedarse (tan) atrás”.

LA IMPORTANCIA DEL TERCER SECTOR EN LA SOCIEDAD

Los encuentros con diversas entidades han confirmado el papel fundamental del Tercer Sector en la actualidad. Estas organizaciones actúan como canal de solución y respuesta a las demandas sociales, garantizando el derecho a una vida digna para personas en situación de vulnerabilidad debido a la pobreza, la exclusión social u otras circunstancias. Su labor no solo impulsa la transformación y el progreso en comunidades cercanas, sino que también genera un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.



Un pilar esencial para el Bienestar Social

En muchas situaciones, el sistema público no logra llegar a ciertos sectores de la población. Es en estos espacios donde las entidades sociales desempeñan un papel clave, promoviendo el bienestar y la equidad. Su eficacia radica en la capacidad de trabajar en red, tanto dentro del propio sector como en colaboración con las Administraciones Públicas y otras organizaciones de la sociedad.

Estas entidades desarrollan proyectos dirigidos a:

- Erradicar la pobreza y reducir desigualdades.
- Apoyar a colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Construir una sociedad más justa y sostenible, tanto social como medioambientalmente.

Sensibilización y Compromiso con la Agenda 2030

Otro de los grandes aportes del Tercer Sector es su labor de sensibilización e incidencia política. Estas organizaciones acercan la Agenda 2030 a la ciudadanía y fomentan el compromiso de los poderes públicos con sus objetivos. A través de campañas y actividades, aumentan el conocimiento sobre los ODS y facilitan su implementación efectiva.

Reconocimiento y Retos Pendientes

El papel del Tercer Sector está ampliamente reconocido, tanto por el número de organizaciones que lo integran como por la cantidad de demandas sociales que atienden. Además, movilizan importantes recursos a nivel económico, generan empleo y promueven el voluntariado.

Sin embargo, a pesar de su evidente impacto, su reconocimiento social y político sigue siendo insuficiente. No basta con la declaración del 9 de octubre como Día Nacional del Tercer Sector; es necesario que sus reclamaciones sean escuchadas. Entre sus principales demandas se encuentran:

1. Pleno reconocimiento de los Derechos Sociales.
2. Un diálogo real, permanente y efectivo entre el Tercer Sector y las Administraciones Públicas.



3. Un modelo de financiación estable, sostenible y garantista para asegurar la continuidad de su labor.

Hacia un Futuro Sólido y Sostenible

El Tercer Sector ha crecido de forma sostenida, superando desafíos y limitaciones, mientras continúa gestionando y generando recursos esenciales para la sociedad. Por ello, es fundamental que exista un esfuerzo conjunto entre las diferentes Administraciones para consolidar su labor de manera estable y suficiente.

Su reivindicación más urgente es una financiación más estable, ya que muchas de las funciones que desempeñan corresponden, en esencia, a responsabilidades que deberían ser asumidas por la propia Administración.

El reconocimiento y apoyo a estas entidades es clave para seguir construyendo una sociedad más inclusiva, justa y solidaria.



CAPÍTULO 15. OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

A lo largo de 2024, al igual que en años anteriores, la institución solicitó a la ciudadanía su opinión y valoración sobre el funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa.

Esta valoración se realiza mediante la cumplimentación de un cuestionario anónimo enviado a las personas usuarias de la institución en el momento en que se les comunica el resultado finalmente obtenido tras la tramitación de su queja, es decir, en el momento de cierre de la queja. De este modo, cuando estos responden a las preguntas del cuestionario, disponen de información completa y suficiente sobre el efecto que ha tenido la intervención de la institución en la resolución de su expediente.

La encuesta consta de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?
- ¿Cómo valora la atención prestada desde la institución?
- ¿Cómo valora la información recibida desde la institución?
- ¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?
- ¿Considera que los escritos que se le han enviado son claros y comprensibles?
- ¿Considera que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?
- ¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja?
- Con independencia de la resolución adoptada ¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?
- ¿Recomendaría a otras personas acudir al Defensor del Pueblo de Navarra?
- En la encuesta se solicita también información sobre el tipo de queja, el género y la edad. Así, se pregunta:
 - Si se trata de una queja a título individual o es una queja colectiva.



- Sobre el género, distinguiendo entre hombre, mujer y otros.
 - Sobre la edad, en los siguientes tramos: 0-18 años; 18-30 años; 30-50 años; 50-65 años; y más de 65 años.
- Por último, se invita a los ciudadanos a sugerir alguna mejora o expresar cualquier opinión, en el caso de que así lo deseen.

El número de encuestas recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 fue de 122 respuestas ciudadanas (en 2023 se recibieron 146 respuestas).

La gran mayoría de las encuestas recibidas cumplieron todos los ítems al completo, de manera que todos y cada uno de ellos recibieron respuesta en más de un 94,3% de los casos.

En el conjunto, puede destacarse que los ciudadanos valoran con una puntuación media de **8,04** (sobre un total de 10) la intervención de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en sus problemas (la puntuación en 2023 fue de 7,7).

Así, al ser preguntados sobre qué nota global pondrían a la intervención de la institución en relación a la resolución de su problema concreto, el 75% de los ciudadanos dan una puntuación situada entre 8 y 10, mientras que únicamente un 11% da una calificación de suspenso a la intervención de la institución. Concretamente, las puntuaciones asignadas han sido las siguientes:

Puntuación	Cantidad	%
0	6	5%
1	4	3%
2	1	1%
3	2	2%
4	1	1%
5	4	3%
6	1	1%
7	8	7%
8	14	11%
9	31	25%
10	46	38%
(en blanco)	4	3%
Total	122	100%

En cuanto a si consideran útil la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la resolución de los problemas, un 69% de los encuestados la considera bastante o muy



útil, solo un 25% la valora como poco o muy poco útil, y ninguna persona la ha puntuado como totalmente inútil.

	Cantidad	%
Sí, la considero muy útil	57	47%
Sí, la considero bastante útil	27	22%
No, la considero poco útil.	14	11%
No, la considero muy poco útil	17	14%
Totalmente inútil	0	0%
(en blanco)	7	6%
Total	122	100%

A la pregunta de si recomendarían a otras personas acudir a la institución, un **85%** de los ciudadanos contesta afirmativamente, mientras que un 12% no lo recomendaría (en 2023 el porcentaje de recomendación fue del 82%).

	Cantidad	%
Sí	104	85%
No	15	12%
En última instancia	0	0%
No por ahora	0	0%
(en blanco)	3	2%
Total	122	100%

Por otro lado, el **65%** de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o completamente de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo de Navarra respecto a su queja, mientras que un 15% afirma que está de acuerdo parcialmente. Un 7% está en desacuerdo, y un 11% completamente en desacuerdo (en 2023 el porcentaje de acuerdo fue del 66%).

	Cantidad	%
Completamente de acuerdo	40	33%
De acuerdo	39	32%
De acuerdo, en parte	18	15%
En desacuerdo	9	7%
Completamente en desacuerdo	13	11%
(en blanco)	3	2%
Total	122	100%

Ante la pregunta de cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso, para el **73%** de las personas que realizaron la encuesta



el tiempo fue entre muy corto y razonable (en 2023 fue del 75%), para un 11% el tiempo transcurrido fue largo, y para un 15% fue muy largo.

	Cantidad	%
Muy largo	18	15%
Largo	14	11%
Razonable	62	51%
Corto	15	12%
Muy corto	12	10%
(en blanco)	1	1%
Total	122	100%

Sobre cómo han tenido conocimiento de la existencia de la institución, las encuestas ponen de manifiesto que, en el 27% de los casos, por los medios de comunicación (14% en 2023), en el 25% de los casos los ciudadanos ya tenían experiencia de otros contactos (20%), mientras que el 20% la ha conocido a través de familiares y conocidos (15%), y un 9% por consejo de alguna Administración (5%). Por otro lado, el 20 % señaló que por otras fuentes de conocimiento (por estudios, por indicación de abogados, de colegios de abogados, de asociaciones de consumidores, de entidades sociales, de funcionarios de la administración, por su profesión, etcétera).

	Cantidad	%
A través de familiares o conocidos	24	20%
Ya tenía experiencia de otros contactos	30	25%
Por consejo de alguna Administración	11	9%
Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	33	27%
Otros	24	20%
(en blanco)	0	0%
Total	122	100%

También se pregunta a los encuestados su valoración sobre la atención prestada desde la institución: el **85%** califica la atención como buena o muy buena (88% en 2023), mientras que el 7% la califica de mala o muy mala. Un 7% la califica como regular.

	Cantidad	%
Muy buena	86	70%
Buena	18	15%
Regular	8	7%
Mala	4	3%
Muy mala	4	3%
(en blanco)	2	2%
Total	122	100%



La valoración de la información recibida desde la institución también está bien considerada por los ciudadanos: un **85%** la considera buena o muy buena (86% en 2023), mientras que el 8% la califica de mala o muy mala.

	Cantidad	%
Muy buena	76	62%
Buena	28	23%
Regular	6	5%
Mala	5	4%
Muy mala	5	4%
(en blanco)	2	2%
Total	122	100%

Los ciudadanos consideran que los escritos recibidos de la institución son claros o muy claros en el **79%** de los casos (81% en 2023), comprensibles para el 11%, y poco claros o nada claros para el 7% de los encuestados.

	Cantidad	%
Muy claros	61	50%
Claros	35	29%
Comprensibles	13	11%
Poco claros	4	3%
Nada claros	5	4%
(en blanco)	4	3%
Total	122	100%

En el 91% de los casos las personas que respondieron a los cuestionarios manifestaron haber presentado la queja a título individual, mientras que en el 6% de los casos se trataba de una queja colectiva.

	Cantidad	%
Colectiva	7	6%
Individual	111	91%
(en blanco)	4	3%
Total	122	100%

El 50% de los cuestionarios fueron respondidos por mujeres, mientras que los hombres lo hicieron en el 39% de los casos, el 1% marcó “otro” y el resto lo dejó en blanco.

	Cantidad	%
Hombre	47	39%
Mujer	61	50%



	Cantidad	%
Otro	1	1%
(en blanco)	13	11%
Total	122	100%

Por último, señalar que la franja de edad más habitual de las personas que responden a los cuestionarios es la comprendida entre 30 y 50 años, con el 40% de encuestas, seguida de los de edad comprendida entre 50 y 65 años, con el 30%, y de los mayores de 65 años, que constituyen el 22%.

	Cantidad	%
0-18 años	1	1%
18-30 años	4	3%
30-50 años	49	40%
50-65 años	36	30%
Más de 65 años	27	22%
(en blanco)	5	4%
Total	122	100%

En relación con la última pregunta del cuestionario, que deja abierta la posibilidad de que la ciudadanía pueda expresar abiertamente sus comentarios, se recogen a continuación algunas de las opiniones expresadas:

“Solo quiero expresar mi agradecimiento y reconocimiento a cómo se nos ha tratado y respondido, ya que, gracias a la intervención, hemos recibido la respuesta por parte de las instituciones que llevábamos meses esperando. Rapidez, amabilidad, empatía, ... gracias por la humana profesionalidad”.

“Solo deseo que vayan haciendo este trabajo que tanto necesitamos los mayores y no queremos tener que ir a un abogado. Gracias”.

“Agradezco mucho vuestra labor y la resolución de los problemas, me habéis tenido muy bien informada, hacéis un excelente trabajo. Gracias”

“El trabajo realizado por su institución es de gran ayuda y creo que mejora a futuro las actuaciones administrativas. Gran trabajo”.

“Gracias por las gestiones realizadas, no quería originar tanta complicación. A estas alturas es preciso a nivel sistema RENACER o morir. OPTEMOS por lo 1º. Gracias”.

“Les agradezco las intervenciones y gracias”.



"Encantados de haber conocido esta vía administrativa para poder realizar nuestras reclamaciones. En otros medios no han funcionado, no hemos recibido respuesta a día de hoy. ¡Mil gracias por vuestra atención e implicación en nuestro caso!"

"Me parece que es un servicio que los navarros no hacemos uso por desconocimiento y que se debería de dar más a conocer. Me parece que hacéis una labor muy importante, la verdad que con el sólo el mero hecho de contestarnos con respeto, con buen trato y un trabajo excepcional me siento súper satisfecha y muy defendida. Muchísimas gracias por todo".

"Da la impresión que el órgano local no puso en valor la reclamación que se le cursó por el Defensor, quien tuvo que reiterar y reiterar apercibiendo al Ayuntamiento frente al silencio mantenido, y para que se pronunciara por medio de la resolución a que venía obligado en dictar. Una medida coercitiva de sanción, por el reiterado incumplimiento desde la intervención del Defensor del Pueblo sí que echamos en falta, dado que se encontraba dependiendo de dicho pronunciamiento y de nosotros. Una ciudadana, actualmente de 88 años (cerca de 8 largos años)":

"Creo que las recomendaciones deberían tener valor de cumplimiento. Algunos temas se quedan sin resolver, porque antes de ir al contencioso hay que pensárselo un par de veces, porque si se pierde hay que hacerse cargo de las costas".

"Lo primero de todo, pedir disculpas por haber tardado algo de tiempo en responder a la encuesta. La cliente se ha sentido acogida y la intervención del Defensor ha sido fructífera, así que no podemos hacer otra cosa que agradecerles su intervención":

"Darles las gracias por la intermediación, ha sido fundamental, y por la documentación aportada..."

"Hacen una gran labor por los ciudadanos, a veces desprotegidos ante las administraciones públicas. Mi más sincera enhorabuena por su trabajo".

"En mi caso si no habría intervenido esta institución, seguiría sin ninguna contestación por parte del Ayuntamiento. Gracias".

"Muy buena atención desde el principio hasta el final resolución eficaz y justa al problema que me enfrentaba".

"La institución se tomó el caso con interés y estoy satisfecho, como queda claro en este test. Pero la Admón. no baja de su pedestal y estima justo que tardar casi 8



meses en darte respuesta a una simple solicitud de ayuda médica, es normal. ¿Ahora qué, recurro con abogado?”.

“Me gustaría que las recomendaciones claras del Defensor del Pueblo fueran más ejecutivas ya que no debería admitir esta Institución, que ha analizado, estudiado y resuelto el caso desde un punto de vista absolutamente neutral, que un Departamento administrativo del Gobierno, que se debe a los ciudadanos, le respondiera “despachando” la queja con un “espere su turno”, ya que desde un principio se solicitó lo pertinente tras una decisión clara y diáfana del Departamento implicado, y no creo que este concreto asunto merezca un exhaustivo y sesudo análisis jurídico para su respuesta. En resumen, muchas gracias al Defensor del Pueblo por su trabajo, trámite u resolución, y mi reconocimiento para él, pero gran decepción por la poca receptividad y la escasísima obligación y respeto a sus resoluciones por parte del Departamento afectado. Asimismo, me gustaría que esta reflexión constara en algún tipo de documento o sugerencia para el futuro y para otros afectados”.

“Muy agradecida por su atención y actuaciones. Considero que la figura del Defensor es muy necesaria ante las actuaciones a veces injustas de la administración. Ha sido un gran apoyo moral contar con su opinión. Muchas gracias. Atentamente”:

“Agradecer su servicio”.

“Se alarga mucho el proceso y no hemos conseguido que de momento se tomen medidas indicadas, por lo menos de momento. Ha ayudado a presionar, pero no lo suficiente”.

“Lo único que puedo decir es que sigan así. Muchas gracias”.

“Estaría bien que aclararan más o destacaran más, en los escritos, cuándo los párrafos son intervenciones o frases de la Institución del Defensor y cuándo de la Institución que contesta”.

“Agradezco sus atenciones y sugerencias. Si recibo alguna respuesta de la Administración con la que no esté conforme o no tenga noticia alguna, me comunicaré con ustedes. Le saluda atentamente ...”

“Sr. Defensor del Pueblo. En cuanto la atención que se refiere Usted (notable), en cuanto a la S.S. muy mal. Solicité cambio de urólogo, todavía no me han contestado



después de marearme muchísimo. Al Sr. ... esto le interesa poco, le deseo que a este le traten lo mismo que a mí, el mismo urólogo. Un saludo cordial”.

“Lo único que he echado en falta es que se hubiese puesto en contacto conmigo el propio Defensor del Pueblo para poder expresarle más claramente el problema, ya que por escrito no me ha resultado fácil poder explicárselo y siento que se ha quedado información sin conocer. Pero en general estoy satisfecha con el servicio prestado y la atención”.

“Gracias por todo, me habéis ayudado muchísimo. Lo único es el tiempo tan largo desde Educación para la contestación”.

“Aun cuando entendemos que la actuación del Defensor ha sido la correcta, mucho nos tememos que la Institución con la que hemos tenido el problema, volverá a ocasionarlo, ya que esta no ha sido la primera vez. Tal vez, en el caso de Instituciones, tienen que ver reflejadas estas quejas en otros estamentos para evitar que sigan repitiéndose”.

“Le quiero agradecer por su interés que ha puesto en resolver nuestro problema. Solo me queda felicitarle. Sí le quiero decir que no voy a tirar la toalla; y si tiene algún consejo que darme le agradecería. Sin más, saludos de nuestra parte”.

“Lástima que el problema de vivienda supere su capacidad de resolución. Gracias de todas formas por intentarlo”.

“Queremos volver a agradecer a la oficina del DPN la atención + la ayuda + la dedicación prestada en este "asunto”.

“Muchas gracias, aunque parece que la administración no entiende que viviendo en Abaurrea Alta sin coche ni transporte público no puedo ir a ventanilla al paseo Sarasate una vez al mes a sacar dinero de una cuenta que no me pertenece, y que obviamente la mujer ha de sacar una vez al mes dinero para vivir... la intermediación de vuestra institución ha sido sobresaliente y les agradezco de corazón el apoyo moral recibido. Sin más que agradecerles la acción y animarles a visitar el museo de (...) en donde trabajo, reciban un cordial y afectuoso saludo.”

“Estoy muy agradecida por la atención recibida siempre que he llamado por teléfono. (...) es una gran profesional (digo (...)) porque es la persona con quien he hablado, supongo que el equipo será igual). Aunque el tema aún está por resolverse reconozco



que la institución es muy necesaria para los ciudadanos que no tenemos a quien recurrir. ¡Muchas gracias!"

"Según lo que me han remitido parece que está todo en regla. Lo que a mí no me ha quedado claro a qué se refiere la ley de discriminación. Sigo pensando que se discrimina al que más se esfuerza. Por lo demás, todo correcto, muchas gracias por su ayuda".

"Ante todo eskerrik asko por la atención. Y expresar mi opinión de que, aunque se cumpla con los ratios, sigue siendo excesivo el número de niños por aula, así las docentes no pueden dar la atención que los niños y niñas necesitan. Opino que no se debe parar de luchar hasta conseguir una sanidad pública y una educación pública excelentes. Porque estoy segura de que se puede. Muchas gracias por vuestro trabajo. No dejéis caer a nuestro pueblo. Ondo izan".

"Agradezco y valoro mucho el papel del Defensor del Pueblo para defender a los ciudadanos frente al mal funcionamiento, arbitrariedad y desidia de la Administración Pública de Navarra".

"Sólo tengo agradecimiento infinito".

"En el punto 7 he puesto "De acuerdo" pero en realidad el Defensor del Pueblo no ha tenido que tomar ninguna decisión, porque se ha resuelto antes. Sí que considero que gracias a su intervención se ha resuelto el asunto favorablemente y rápido."

"Respecto a la pregunta nº 6, no puedo responder si ha sido útil su intervención porque el Ayuntamiento de Corella no ha dado respuestas concretas. Sigo opinando que son buenas intenciones y espero las aplique. De todas maneras, agradezco su interés y el seguimiento que han realizado en esta queja."

"Creo que debiera existir un control del grado de cumplimiento de las recomendaciones solicitadas por la Institución. Las recomendaciones aceptadas debieran incluir un plazo de ejecución, sino quedan simplemente como una mera declaración de intenciones cuya implementación se pueden alargar en el tiempo tanto como el ente reclamado desee."

"Sería bueno darle más visibilidad a las gestiones que pueden ser delegadas en esta administración, ya que muchas veces desconoce sus alcances y actuaciones, yo supe de ello por parte de un funcionario de la administración pública de transición



energética ya que creía que la figura del defensor del pueblo era más para colectivos o situaciones de una mayor envergadura social, un saludo”.

*“Eskerrik eman nahi ditut, Nafarroako arartekoaren bulegoko lan talde guztiari.
(Traducción: Quiero dar las gracias a todo el equipo de la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra”).*

“Muy agradecido por la atención”.

“En el caso que nos ocupa, es desolador para el administrado, que las administraciones se empeñen en poner trabas a los ciudadanos en vez de facilitar las cosas, sobre todo en estos asuntos de una trascendencia mínima. Dichas administraciones no tienen reparo en llamarte, mandar correos electrónicos, etc., y tú debes remitir todo a través de la firma digital, es penoso, ¿Algún responsable es consciente de esto?”.



CAPÍTULO 16. COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.

16.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL ANTE LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.

El artículo 37.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

El apartado cuarto del mismo artículo señala que un resumen del informe será expuesto oralmente por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ante el Parlamento, pudiendo a continuación intervenir los grupos parlamentarios para fijar su postura.

El 30 de abril de 2024 el Defensor del Pueblo de Navarra, acompañado de Carlos Sarasíbar, asesor y Secretario General de la institución, Susana Galilea, Jefa de Gabinete e Inés Monreal, asesora y coordinadora de los informes anuales, expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2023 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 57, de 24 de abril de 2024, y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<https://www.defensornavarra.es/es/informes-y-publicaciones/informes-anuales/informe-anual-2023>

Asimismo, en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra puede consultarse el video de la comparecencia:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NzNmMDgyN2ltZGRlYS00Mzc3LWJmODktZjM4YmYyZW11Y2Rl>

16.2. OTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON EL PARLAMENTO.

Además, durante 2024, el Defensor del Pueblo – Nafarroako Arartekoa asistió a todos los actos y eventos que tuvieron lugar en el Parlamento a los que fue invitado y cuyo detalle aparece reflejado puntualmente en la agenda institucional (capítulo 20).

Igualmente, el Defensor del Pueblo de Navarra participó en todas las concentraciones convocadas a las puertas del Parlamento de Navarra para guardar un minuto de silencio



en memoria de las mujeres asesinadas por violencia de género y en repulsa ante todos los asesinatos machistas.

Finalmente, el 21 de octubre del año pasado, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra solicitó al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral la elaboración de un informe especial sobre las principales recomendaciones, sugerencias, sugerencias normativas y recordatorios de deberes legales formulados al Departamento de Salud.

Aunque dicho informe comenzó a elaborarse dentro del ejercicio anual de 2024, su finalización tuvo lugar ya en enero de este año y la presentación ante la Comisión de Régimen Foral se celebró el 11 de febrero de este año, por lo que se dará cuenta del mismo en el Informe Anual correspondiente a 2025. No obstante, puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 6, de 27 de enero de 2025.



CAPÍTULO 17. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

El artículo 9 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, encomienda a la institución del Defensor del Pueblo de Navarra la función de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre estas medidas se recoge la referente *“a valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual”*.

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

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este apartado.

17.1. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.

A) Actividad reglamentaria.

La disposición adicional quinta de la citada Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, dispone que el Gobierno de Navarra habrá de dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de dicha ley foral.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa de que se va iniciar la tramitación del Decreto Foral que regula los Puntos de Encuentro Familiar, con la publicación en el Boletín Oficial de Navarra de la Orden Foral de Inicio, habiéndose trabajado previamente el contenido de su regulación por la Sección de Familia de la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia.

Asimismo, indica que está pendiente la modificación del Decreto Foral 11/2014, de 26 de noviembre, que regula el procedimiento administrativo para la Adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

A la vista de que dicha información ya fue trasladada el año anterior, con motivo de la elaboración del Informe Anual correspondiente al año 2023, se considera necesario



sugerir al Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo que adopte las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, entre ellas la aprobación de los desarrollos reglamentarios que se citan.

B) Actividad de planificación y programación de actuaciones.

En este punto, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa de que la Comisión de la Promoción del Bienestar Infanto-Juvenil, Atención Comunitaria y Trabajo en Red ha mantenido tres reuniones durante 2024.

En estas reuniones, además de tratarse la composición y funciones de la Comisión, se han puesto en común las actuaciones de las diferentes unidades orgánicas relativas a la Estrategia Estatal de Derechos de Infancia y Adolescencia. En concreto, se informa de lo siguiente:

- Área estratégica 1: Participación Infantil y Adolescente.

El Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía está desarrollando la normativa reglamentaria del futuro Consejo Navarro de Participación Infantil. Además, se informa de que existen 11 consejos locales de participación infantil y otros 6 en proceso de constitución.

Además, se indica que desde el Negociado de Derechos de Infancia y Adolescencia de la Subdirección de Infancia y Adolescencia y Familia se ha promovido la puesta en marcha del Consejo de Infancia y Adolescencia del sistema de protección.

- Área estratégica 2: Acabar con la pobreza y exclusión.

En colaboración con el Departamento de Educación, la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia puso en marcha el Proyecto financiado con fondos MRR de Competencias Digitales. Este proyecto pretende dotar de competencias digitales a 3.416 niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, se indica que se han realizado labores de coordinación de las medidas de implementación de la Garantía Infantil Europea.

- Área estratégica 3: Desarrollo integral y equitativo en entornos saludables.

Se informa de que el grupo de regulación emocional ha elaborado el estudio sobre regulación emocional en Navarra, coordinado por la Red de Atención Temprana, y el



grupo de bienestar emocional ha elaborado la guía de recursos de bienestar emocional del Departamento de Salud. Asimismo, informa sobre el protocolo común de actuación sanitaria frente a la violencia en la infancia y la adolescencia elaborado a nivel estatal.

Además, el Centro de Atención Temprana, ha puesto en marcha un protocolo de coordinación entre dicho servicio y el CASSYR dirigido a la atención de madres gestantes adolescentes.

- Área estratégica 5: Protección Integral contra la Infancia.

Durante el año 2024 el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia, con la participación de personal técnico de otros departamentos, ha elaborado protocolos, e impartido información acerca del proyecto BARNAHUS, estando prevista su puesta en marcha para 2025.

- Área estratégica 6: Vivir en familia. Cuidados alternativos desinstitucionalizados.

La Subdirección de Infancia Adolescencia y Familia ha convocado una subvención para la financiación de proyectos comunitarios para entidades locales. Las localidades de Fitero, Tafalla-Valdorba y Aibar son las entidades locales en las que se desarrollan los proyectos durante 2024, con el asesoramiento técnico del Departamento de Trabajo Social y Sociología de la UPNA.

- Área estratégica 7: Protección a la Infancia y Adolescencia Migrante.

Las unidades orgánicas con competencias en la acogida de niños niñas y adolescentes migrantes no acompañados han revisado y reelaborado el protocolo de acogida aprobado en 2019 y el Grupo de Mediación Cultural ha realizado el mapeo de recursos en Navarra poniéndolo a disposición de todas las unidades orgánicas.

- Área estratégica 8: Protección a la Infancia y Adolescencia en el entorno digital.

El Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía organizó en el mes de noviembre de 2024 un debate en torno a la temática de Bienestar Digital. Además, se ha constituido un grupo de trabajo con personal del Departamento de Salud (Salud Pública), Instituto Navarro de la Juventud, Departamento de Derechos Sociales, y Departamento de Educación.

Además, dentro del Plan Operativo 2024 de la Subdirección de Infancia Adolescencia y Familia se han realizado las siguientes actuaciones:



- Implementación del programa dirigido a niños, niñas y adolescentes inimputables que han cometido delitos (área de Justicia Juvenil).
- Plan de Acogimiento Familiar:
 - Incremento del número de familias acogedoras de urgencia pasando de 9 a 13 familias.
 - Incremento del número de familias acogedoras que reciben ayuda económica, pasando de 293 a 299.
 - La Mesa de Acogimiento familiar se reunió en el mes de mayo.
 - Elaboración de la norma que va a regular en Navarra el Acogimiento Familiar Especializado.
- Evaluación de los Acogimientos Residenciales Básicos (ARB) de Navarra por parte del Departamento de Psicología Social de la UPNA.
- Revisión y seguimiento de la evaluación realizada en 2022 por parte del Departamento de Psicología Social de la UPNA de los Acogimientos Residenciales Especializados (ARE).
- Ampliación del contrato para la gestión de los Puntos de Encuentro Familiar de Tudela.
- Formación específica (píldoras mensuales) para todo el personal del sistema de protección dependiente de la Subdirección (octubre-diciembre), que continúa en 2025.
- Creación y puesta en marcha del Negociado de Derechos de Infancia y Adolescencia.

Asimismo, se informa de que la Subdirección de Infancia y Adolescencia y Familia ha participado en la en la Comisión de Bienestar Infanto-Juvenil, Atención Comunitaria y Trabajo en Red, y en los siguientes grupos de trabajo y Comisiones Interdepartamentales: Implementación en la Comunidad Foral de Navarra del modelo de atención integral a la infancia y adolescencia víctima de violencia, BARNAHUS; Red de Atención Temprana de Navarra; Mesa por el Acogimiento Familiar; Comisión Interinstitucional de Coordinación para la Prevención y Atención de las Conductas Suicidas; Comité de Menores TRANSBIDE; Comisión de seguimiento del Plan



institucional ante la violencia contra las mujeres; Comisión Interdepartamental de Atención Temprana. Grupos activos interdepartamentales de trabajo generados en esta Comisión en la actualidad: 16 grupos de trabajo; Comité de Promoción de Salud en Infancia y Adolescencia del Plan de Salud de Navarra (participación de Atención Temprana); Proyecto NEAR, implementación en Navarra de prácticas centradas en la persona; Grupo de trabajo interdepartamental de incorporación de la perspectiva intercultural en las agentes de Infancia; Grupo de trabajo interdepartamental de investigación sobre el abordaje de las dificultades de regulación emocional en niñas/niños y adolescentes; Comité de expertos interautonómico para la definición de los estándares de calidad en todo el Estado Español sobre Atención Temprana.

C) Actuaciones de promoción y divulgación de los derechos del menor (art. 10 de la Ley Foral 12/2022).

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo informa lo siguiente:

- La Dirección General de Políticas Migratorias ha celebrado la Jornada sobre Infancia Migrada y Racializada en el mes de noviembre, la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia ha celebrado las Jornadas de Prevención Comunitaria en el ámbito de la Infancia en el mes de noviembre.
- El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo mantiene un convenio anual con la Fundación ANAR, para la asistencia telefónica a personas menores, familiares y profesionales que intervienen con menores.
- La Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia, promueve un proceso de revisión de la Red de Infancia de Servicio Sociales que incluye a servicios sociales, equipos de infancia y adolescencia, y a los equipos de la subdirección, es decir, a todos aquellos equipos que trabajan directamente en el sistema de protección, El fin de estas actuaciones es mejorar la coordinación de equipos, priorizar las actuaciones preventivas y que permitan preservar el arraigo familiar y la atención temprana.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo afirma que *"el trabajo de promoción y prevención de la Infancia y Adolescencia es un trabajo en red, desde el entorno comunitario, entre las distintas Administraciones públicas e instituciones privadas que intervienen en el ámbito de la atención a la infancia y Adolescencia y en la defensa y promoción de sus derechos. Por tanto, promover la Comisión de Bienestar Infantil y Juvenil, Trabajo en Red y Atención Comunitaria*



en el marco de la Estrategia Integral de Apoyo a la Familia Infancia y Adolescencia es trabajar para la promoción y prevención de la Infancia y Adolescencia.

- Además, durante el 2024, más de 150 profesionales del ámbito de los servicios sociales, educación, salud, justicia y entidades que trabajan en el área de menores, han participado en un proceso de formación sobre el enfoque dialógico, creando una red de facilitadores que están a disposición de los distintos servicios y entidades que trabajan en la infancia en Navarra. Se trata de un proyecto, además, que sigue teniendo continuidad y que trata de abordar las situaciones de atención a la infancia y el trabajo que realizan los profesionales de los distintos ámbitos desde una perspectiva de poner en el centro a las personas, y más concretamente a las familias y a los menores.

D) Comunicaciones cursadas al Ministerio Fiscal sobre hechos que atenten contra la integridad física y psíquica del menor (art. 12 de la Ley Foral 12/2022).

El Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo informa que se han cursado dos comunicaciones desde recursos dependientes del sistema de protección secundario (COA y acogimientos residenciales).

E) Actuaciones realizadas en el ejercicio para prevenir posibles situaciones de desprotección (arts. 63 y ss. de la Ley Foral 12/2022).

Indica el Departamento en el informe remitido que en el año 2024 ha realizado las siguientes actuaciones en el ámbito de prevención:

- Desarrollo de proyectos comunitarios de promoción de la Infancia y prevención de las situaciones de desprotección en las localidades de Tafalla-Valdorba, Aibar y Fitero.
- Elaboración de lo que van a ser los criterios para el registro de Organizaciones Comunitarias de Infancia y Adolescencia y la Orden Foral que las regule (aprobación prevista para marzo-abril 2025).
- Convenio anual con la Fundación ANAR, para la asistencia telefónica a personas menores, familiares y profesionales que intervienen con menores.

F) Concesión de ayudas económicas a familias (arts. 100 y 101 de la Ley Foral 12/2022), como modalidad específica de medida de protección.

El Departamento informa de que ha concedido las siguientes ayudas:



- Ayudas para el alquiler a familias monoparentales: 1 familia.
- Ayudas económicas a familias monoparentales para gastos extraordinarios: 428 familias.
- Ayudas económicas a familias numerosas para gastos extraordinarios: 1683 familias.
- Ayudas económicas a personas trabajadoras en excedencia para cuidado de familiares: 141 familias.
- Ayudas a familias monoparentales para favorecer la conciliación: 763 familias.

G) Número de resoluciones dictadas de menores en situación de riesgo en la Comunidad Foral de Navarra. En defecto de resoluciones o declaraciones expresas, menores considerados en tal situación y beneficiados por alguna medida de protección (arts. 81 y ss. de la Ley Foral 12/2022).

El artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, dispone que *“la situación de riesgo será declarada por la administración pública competente conforme a lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica aplicable mediante una resolución administrativa motivada, previa audiencia a los progenitores, tutores, guardadores o acogedores y del menor si tiene suficiente madurez y, en todo caso, a partir de los doce años. La resolución administrativa incluirá las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo del menor, incluidas las atinentes a los deberes al respecto de los progenitores, tutores, guardadores o acogedores. Frente a la resolución administrativa que declare la situación de riesgo del menor, se podrá interponer recurso conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil”*.

El Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, informa de que el sistema de protección lo comprenden el sistema de protección primaria (servicios sociales de base y Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA) y el sistema de protección secundaria (equipos dependientes de la subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia). La detección e intervención en situaciones de desprotección leve, moderada y grave compete al sistema de protección primaria para lo cual se cuenta, entre otros recursos, con recursos de preservación familiar. El sistema de protección secundaria gestiona los recursos de preservación y trabaja en coordinación con el sistema de protección primaria fortaleciendo la Red de Infancia de Servicios Sociales.



Datos referentes a intervenciones en situaciones de riesgo, sin asunción de guarda por parte de la entidad pública:

- Centros de día: 32 niños, niñas y adolescentes.
- Programa de Intervención Familiar: 460 niños, niñas y adolescentes.
- Programa de Educación para Adolescentes: 33 niños, niñas y adolescentes.
- Intervención de los EIAIA: 561 niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, refiere el Departamento que se está trabajando en el marco de la Red de Infancia del Servicios Sociales, como objetivo prioritario 2025, en el procedimiento para articular la declaración del riesgo, tal y como se establece en la Ley Foral 12/2022.

Hasta la fecha, en defecto de resoluciones o declaraciones expresas, el Departamento de Derechos Sociales, Economía, Social y Empleo, 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, Economía Social y Empleo referidos a 2024 sería de 2.552. La cifra asciende respecto a la del año 2023 (2.315), y a la del año 2022 (2.230). En términos de medio y largo plazo, se consolida la tendencia al alza que se apuntaba en informes precedentes (2.246 en 2021, 2.243 en 2020, 2.411 en 2019, 1.744 menores en 2018, 1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014).

En el año 2019, la cifra fue 2.411, debido a 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 (2014-2024), se comprueba que la cifra ha pasado de 1.413 menores a 2.552 menores, lo que pone de



manifiesto el relevante y creciente número de menores atendidos por el sistema de protección.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, se ha incrementado ligeramente con respecto al último año (1.153 menores sobre un total de 2.552, lo que supone un porcentaje de 45,1% en 2024, frente a 1.007 menores, sobre un total de 2.315, lo que supone un porcentaje del 43,4% en 2023). Sin embargo, esta cifra es similar en los últimos años: en 2022 el porcentaje era cercano al 44%, en 2021 al 48%, en 2019 era próximo al 54% (cifra condicionada por la situación de la atención a menores extranjeros no acompañados de ese año) y en el año 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.

H) Menores declarados en situación 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 2024, fueron declarados en situación de desamparo 158 menores, cifra superior a la de 2023 (115 menores) y a la de 2022 (115 menores), pero sensiblemente inferior a la de 2021 (227 menores), a la de 2020 (197 menores) y a la de 2019 (222 menores).

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.

En cuanto a las declaraciones de remoción de desamparo por cese de las causas que los determinaron indican que han sido 14 declaraciones de remoción del desamparo.

En el año 2022 esta cifra fue de 95, de 22 en 2021, 13 en 2020, 15 en 2019, 12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015.



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, conviene 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.

I) Actuaciones de apoyo a las familias.

En este punto se hace referencia a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido.

El dato da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en el año 2024 1.481 familias recibieron algún tipo de apoyo (el dato era de 1.202 en 2023, de 1.332 en 2022, 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 dato vuelve a poner de manifiesto que existe un importante número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo. Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de



protección de menores son adecuados y suficientes para las necesidades de dicho sistema.

En este sentido, tal y como manifestábamos en la actuación de oficio 23/11, se deben priorizar e intensificar los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados. Asimismo, se ha de dotar adecuadamente a los Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras.

La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, dispone en su artículo 5, la necesidad de priorizar en los presupuestos de la Administración de la Comunidad Foral las necesidades del sistema de protección de menores: “La Administración de la Comunidad Foral contemplará en sus presupuestos, de forma prioritaria, las actividades de prevención, detección de dificultades de forma temprana y activación de medios para resolverlas, promoción, atención, formación, protección, reinserción, integración y ocio de los menores de esta Comunidad Foral, incrementando los mismos, como mínimo, en la misma medida en que se incremente el techo de gasto cuando haya incrementos. En caso de que el techo de gasto no se incremente se mantendrán, si las necesidades derivadas del objeto de esta ley foral no han disminuido”.

J) 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, Economía Social y Empleo 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 2024 (935) es ligeramente inferior al de los últimos años: 1.007 menores en 2023, 977 menores en 2022, 1.108 menores en 2021, 1.081 menores en 2020 y 1.301 menores en 2019.

Destacar nuevamente, como aspecto positivo, que han crecido las situaciones de guarda provisional en familias de urgencia (de 11 en 2020, 21 en 2021, 23 en 2022, 16 en 2023 a 28 en 2024), y, como negativo el incremento de las cifras de guarda provisional en centros de observación y acogida (392 en 2021, 348 en 2022, 379 en 2023 y 473 en 2024).

K) 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 2024 es de 596, cifra ligeramente superior a la de 2023 que era de 538. Esta cifra viene siendo similar en años anteriores 2022 (526), 2021 (549), 2020 (512), 2019 (574). Si se toma un periodo de diez años, se observa nítidamente una evolución al alza, pues la cifra de 2014 era de 239 menores.

L) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2024 se formalizó el acogimiento de 225 menores, cifra más alta de los tres últimos años (184 menores en 2023, 199 menores en 2022, 216 en 2021, 264 en 2020 y 382 en 2019).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 674 menores (611 en 2023, 606 menores en 2022, 695 menores en 2021, 680 menores en 2020, 675 menores en 2019, 520 menores en 2018 y 494 menores en 2017). Como puede apreciarse, la cifra total de menores acogidos ha ido creciendo en los dos últimos años.

La Ley Foral 12/2022 sienta la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, y enfatiza el carácter subsidiario de este último (artículos 104.3 y 120). Para garantizar la prioridad del acogimiento familiar sobre el residencial, se deberá dejar constancia expresa al constituirlo de la imposibilidad de que fuera familiar o las razones de que no



conviniere que lo fuera y de las acciones o plazos establecidos para que el residencial sea por el menor tiempo posible

Asimismo, la citada Ley Foral 12/2022 prioriza el acogimiento en familia extensa respecto al acogimiento en familia ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en su propio ambiente natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales) los datos recabados muestran que en 2024 el porcentaje de acogimientos residenciales es del 55% (374 acogimientos residenciales sobre un total de 674), cifra ligeramente superior a la del 2023, con un porcentaje próximo al 53% (327 acogimientos residenciales sobre un total de 611), a las del 2022 (324 acogimientos residenciales, sobre un total de 606 acogimientos), y sensiblemente inferiores a las de 2021 (porcentaje cercano al 60%, con 413 acogimientos residenciales, sobre un total de 695 acogimientos). En 2018, 2019 y 2020 el indicador era muy similar al de 2021. Si se consideran periodos más largos, se aprecia que el indicador se situaba en el 53% en 2017 y en el 54% en 2013, porcentajes similares al de este ejercicio 2024.

Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, en 2024 han ascendido los de carácter familiar respecto a los del año anterior (de 16 en 2023 a 28 en 2024), y han aumentado los casos de atención a través de centros de observación y acogida (de 379 en 2023 a 473 en 2024)

De lo anterior se colige que las cifras de acogimientos en familias de urgencia continúan siendo bajas (28 casos, frente a 473 en centros de observación y acogida), sin perjuicio de la evolución positiva destacada anteriormente. 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 2024 el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 51% (153 casos sobre un total de 300 acogimientos familiares), la cifra más baja de los tres últimos años (52,1% en 2023, y 53,5% en 2022). Este porcentaje era del 58,1% en 2021, 63,4 en 2020%, 65,1% en 2019, 66,5% en 2018, 58,9% en 2017 y del 64,4% en 2016. Por lo tanto, en esta relación, se aprecia una tendencia a la baja que, en principio, es desfavorable.

Por ello, se debe potenciar en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el



acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres y madres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños y niñas de su ámbito social.

M) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2024 se constituyó 1 adopción internacional (6 en 2023, 2 en 2022, 2 en 2021, 4 en 2020, 22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016) y 5 adopciones nacionales (3 en 2023, 3 en 2022, 6 en 2021, 2 en 2020, 9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016). Se emitieron 4 y 10 declaraciones de idoneidad, respectivamente.

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2024, al igual que en los dos años precedentes, son muy bajas.

N) Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta.

La Ley Foral 12/202 dispone que “formarán parte del sistema de protección las actuaciones del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral ante problemas de personas menores que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismas o a otras personas, teniendo como finalidad principal su integración social a través de un tratamiento educativo o terapéutico individualizado y preferentemente en su entorno socio comunitario durante un período de tiempo determinado”.

En referencia a este apartado, el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo señala que han sido 49 menores atendidos en centros de acogimiento residencial especializado, cifra muy similar a la del 2023, en la que se atendieron a 51 menores y a la del 2022, en la que se atendieron a 54.

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.



O) 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 Economía Social y Empleo, en 2024 fueron 313 los menores atendidos en programas de autonomía. La cifra era de 281 en 2023, de 257 en 2022, 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.

P) 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 y 2023 descendieron el número de menores atendidos, incrementándose de nuevo en el año 2024.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores en el año 2024 (se incluyen también datos sobre mayores de edad migrantes atendidos por el sistema de protección):



a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2024:

El número total de menores migrantes no acompañados atendidos en 2024: 340 menores.

El número total de migrantes no acompañados, menores y mayores de edad, en 2024: 437.

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2024.

El número de menores migrantes no acompañados acogidos en 2024: 454.

Estos 454 migrantes han sido atendidos desde los siguientes programas ⁽¹⁾: acogimiento residencial (172 menores), acogimiento familiar (4 menores), centro de observación y acogida (278 menores).

(¹) Durante el año 2024 una misma persona migrante no acompañada puede haber pasado por varios de los programas de guarda.

Respecto a jóvenes migrantes no acompañados, han sido 188 los atendidos en 2024 (algunas de las personas migrantes no acompañadas atendidas en Programa de Autonomía tras su mayoría de edad han sido atendidas previamente en medidas de guarda).

A fecha 31/12/2024 permanecían atendidos 163 menores migrantes no acompañados (10 en Acogimiento Residencial, 1 en Acogimiento Familiar y 92 en Centros de Observación y Acogida) y 134 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 2024.

Durante el año 2024 fue asumida la guarda provisional de 238 menores migrantes no acompañados.

Durante el año 2024 fue declarada la situación de Desamparo de 118 menores migrantes no acompañados.

A fecha 31/12/2024 permanecían 87 menores migrantes en situación de guarda provisional; por su parte, 76 menores migrantes no acompañados se encontraban en situación de desamparo



d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2024.

Durante el año 2024, 172 menores migrantes no acompañados han sido acogidos en el programa de Acogimiento Residencial y 2 en el programa de Acogimiento Familiar.

e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Desde el año 2021 no existen plazas residenciales específicas para menores migrantes no acompañados, siendo acogidos en los recursos de protección generalistas.

El único recurso específicamente dedicado a la atención de menores migrantes no acompañados es el Centro de Observación y Acogida “Marcilla”, el cual cuenta con 40 plazas.

f) Porcentaje de menores extranjeros no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección:

	Migrantes	Total	% migrantes
Menores atendidos en 2024	340	935	36%
- En Acogimiento Residencial	172	374	46%
- En Acogimiento Familiar	4	300	1%
- En Centro de Observación y Acogida	278	473	59%
Mayores de edad atendidos en 2024	188	313	60%
Total atendidos en 2024 (menores y mayores de edad)	437	1113	39%

Q) Actuaciones del sistema de justicia juvenil.

En referencia al sistema justicia juvenil los datos proporcionados muestran que en 2024 se dictaron 246 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra superior a la del 2023, en que se dictaron 200 medidas, pero inferior a la de años anteriores (343 medidas en 2022, 256 medidas en 2021).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 14 los menores afectados por medidas de internamiento, la misma cifra que en 2023, y muy inferior a la de 2022 (39 menores) a la de 2021 (37 menores) y 2020 (25 menores).

Como se viene señalando, es preciso redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con



coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

17.2. CUADROS DE INFORMACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS AÑOS.

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606	611	652 ¹
	Guarda provisional (COAs)	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348	379	473 ²
	Guarda provisional familias de urgencia	2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28 ³
	Total	655	666	657	739	751	797	1301	1081	1108	977	1006	1153⁴
Menores en centros de día		30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	24	32
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	427	460
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	52	33
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAlA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte)		358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	524	561

¹ Algunas personas menores han sido atendidos durante el año en programa de acogimiento residencial y acogimiento familiar. De los 374 menores atendidos en acogimiento residencial y los 300 atendidos en acogimiento familiar, 22 han sido atendidos en ambos programas.

² Algunos de estos menores que han estado en guarda provisional en COAs, han pasado a Acogimiento Residencial o Familiar. Se duplican 190 menores.

³ Algunos de estos niños y niñas en guardas provisionales, en familia de urgencia, han pasado a Acogimiento Familiar temporal o permanente. Se duplican 8 menores.

⁴ El número total de menores atendidos desde los programas de guarda (eliminando los duplicados) fue en el año 2024 de 935.



V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).	25	40	17	23	25	24	27	18	23	23	19	20
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196	213	235
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).	28	30	24	25	28	35	40	40	37	38	49	33

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)	26											
	18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam.	155	103	150	148

VII. Menores en situación de desamparo.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Desamparados declarados en el año	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115	115	158
TOTAL MENORES TUTELADOS	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526	538	596 ⁸

* 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.

⁸ Correspondería a menores que durante el año 2024 han estado en algún momento bajo la tutela de la Entidad Pública. A fecha 31/12/2024 el número de menores en situación de Desamparo era de 428.



VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acogimiento residencial	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324	327	374
Acogimiento Familiar*	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282	284	300
Total	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606	611	674

* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Familia ajena	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137	136	147
Familia extensa	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158	148	153
Total	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295	284	300

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Acog. temporales	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64	77	87
Acog. permanentes	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208	191	193
Acog. urgencia								11	10	23	16	28 ⁹
Acog. preadoptivos	9	7	0	0	No	No	-	-	-	-	9	67

XI. Menores en situación de guarda provisional¹⁰.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto (dificultad)	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88	74	109
Centro de Observación y Acogida Ilundain (conflicto)	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192	145	132
Centro de Observación y Acogida MENAS							291	224	176	233	160	263
FAMILIAS URGENCIA	2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16	28

⁹ En el caso de 8 personas menores fueron atendidas en acogimiento familiar de urgencia y, posteriormente, en acogimiento temporal o permanente.

¹⁰ Algunos menores han sido atendidos durante el año 2024 desde más de un Centro de Observación y Acogida.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAL	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536	395	532

XII. Menores destinatarios de atención especializada por problemas de conducta (ARE).

	2022	2023	2024
Menores en Acogimiento Residencial Especializado	54	51	49

XIII. Adopción nacional.

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nº menores con propuesta de adopción *	Total	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4	3	7
	De Navarra	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2	1	4
	Lista 0-2 años	3	2	3	2				1	1	2	-	7
	De otras CCAA	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2	2	3
Nº menores con propuesta de adopción del ANADP		5	8	8	5	5	7	8	2	7	4	9	4
Autos de adopción		14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2	6	3	3	5
Autos de adopción	Con propuesta de Navarra	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1	1	3
	De otras CCAA	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2	2	2
Familias solicitantes		21	34	15	11	16	21	21	9	8	10	12	18

*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”.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Certificados Idoneidad Nacional	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10	10	14

XIV. Adopción internacional.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Familias solicitantes	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3	4	3
Certificados idoneidad	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5	3	3
Menores adoptados	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2	6	1



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total menores adoptados en Navarra	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317	1323	1324
Menores con seguimiento	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101	80	45

XV. Menores en el sistema de reforma o justicia juvenil (se han incluido las diligencias preliminares que estaban en XII).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Medio abierto*	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343	200	246
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares						82	95	79	160	205	204	179
Internamiento	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39	14	14

* Las cifras se refieren al número de medidas judiciales y cautelares dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

17.3. SUGERENCIAS.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno formular las siguientes sugerencias:

Primera. Adoptar las medidas precisas para desarrollar y completar los mandatos y previsiones incluidas en la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, así como para procurar su más eficaz aplicación, revisando, si fuera preciso, aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Segunda. Continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en la Estrategia Integral de Apoyo a la Infancia, Adolescencia y Familia y en el Plan Operativo 2024 de la Subdirección de Infancia y Adolescencia, y de las actuaciones



de programación y coordinación relacionadas con las mismas. Como se viene reiterando, 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 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. Priorizar e intensificar los esfuerzos para dotar adecuadamente las unidades competentes en las áreas de valoración de desprotección de menores y gestión de las situaciones de guarda, con vistas a proteger tanto el buen funcionamiento del servicio como, especialmente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias, incluidas las de acogida, que pueden verse afectados. Asimismo, se ha de dotar adecuadamente a los Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras.

Al respecto, 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. Incrementar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el



retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior de los niños y niñas.

Séptima. Continuar reforzando las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida, y que el acogimiento residencial tenga un carácter verdaderamente subsidiario y más residual, lo que no sucede.

Los datos apreciados vuelven a poner de manifiesto la dificultad para hacer valer la preferencia del acogimiento familiar respecto al residencial, que prevé la Ley Foral 12/2022, siendo necesario, como se ha apuntado, procurar reducir el grado de institucionalización.

Se valora muy positivamente el Plan de Acogimiento Familiar que se recoge en el informe remitido por el Departamento de Derechos Sociales, Economía y Empleo. No obstante, se ve preciso insistir en lo conveniente de la reducción de la institucionalización de menores y resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar, con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedoras, 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, si bien se ha incrementado en el año 2024, el alcance es todavía muy limitado, por lo que se anima a continuar con su fomento.

Octava. Continuar con la atención a menores y jóvenes 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.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

17.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LAS REUNIONES MANTENIDAS CON ENTIDADES SOCIALES QUE ACTUAN EN LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.

Desde el inicio de su labor, el Defensor del Pueblo de Navarra adquirió un compromiso claro: eliminar las barreras que impiden la igualdad de oportunidades y garantizar que todas las personas puedan ejercer sus derechos sin exclusión. Este compromiso cobra aún más fuerza cuando se trata de la infancia y la adolescencia, porque hablamos de un colectivo especialmente vulnerable, que necesita protección, apoyo y cuidados, siempre teniendo en cuenta su bienestar como prioridad.

La realidad es que muchos niños, niñas y adolescentes crecen en situaciones de desventaja social, sin acceso a derechos básicos que deberían estar garantizados para todos. Algunos enfrentan dificultades económicas, falta de recursos educativos o entornos familiares complicados, lo que les coloca en una posición de mayor fragilidad.



En estos casos, la labor de las entidades sociales, ONG, asociaciones de infancia y juventud y redes de voluntariado es fundamental. Estas organizaciones no solo trabajan en la prevención de situaciones de riesgo, sino que también detectan y actúan cuando los derechos de los menores están en peligro. Gracias a su esfuerzo, muchas familias encuentran apoyo, orientación y un entorno seguro para sus hijos e hijas.

Además, desde estas entidades se fomenta el buen trato a la infancia, promoviendo la sensibilización y el respeto. Es esencial que toda la sociedad tome conciencia de la importancia de proteger a los más pequeños y garantizarles un entorno en el que puedan crecer con dignidad, seguridad y oportunidades.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra quiere estar cerca de la infancia y la adolescencia, escuchar sus necesidades y asegurarse de que sus voces sean tenidas en cuenta. No se trata solo de una obligación institucional, sino de una responsabilidad colectiva. Proteger a nuestros niños, niñas y adolescentes es una tarea en la que todos debemos implicarnos, porque solo así construiremos una sociedad más justa y equitativa en la que nadie se quede atrás.

17.4.1. Encuentros realizados.

A lo largo de 2024, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido encuentros con diversas entidades del Tercer Sector, reforzando el diálogo y la colaboración con aquellas organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos de la ciudadanía. En total, han sido 27 entidades con las que se ha intercambiado impresiones, compartido inquietudes y explorado posibles vías de mejora en distintos ámbitos.

De ellas, 9 tienen como prioridad la protección de la infancia y la adolescencia, ya sea en el acceso a la educación, la salud, la inclusión social o cualquier otro derecho fundamental. Estas entidades desempeñan un papel esencial en la prevención, detección y actuación ante situaciones de vulnerabilidad, garantizando un entorno más seguro y equitativo para niños, niñas y adolescentes. A continuación, se presentan las organizaciones con las que se ha trabajado en este ámbito:

Fecha	Nombre
25/01/2024	Cermin
19/02/2024	Asociación Voluntarios Olímpicos de Navarra (ASVONA)
11/04/2024	COCEMFE
20/06/2024	SOS Racismo
03/07/2024	Elkarri Laguntza-Apoyo Mutuo



Fecha	Nombre
10/10/2024	Asociacion La Romaní
16/10/2024	ANFAS
17/10/2024	Colegio Jesuitinas de Pamplona (Ciclo de formación profesional especial)
11/11/2024	EUNATE

17.4.2. Problemática detectada.

Después de reunirnos con cada una de estas organizaciones que trabajan en el área de menores, hemos observado que los problemas transversales que afectan a estas entidades son comunes y siguen sin resolverse por completo. A pesar de que las organizaciones son diferentes, los desafíos que enfrentan son similares a los detectados el año pasado y continúan presentándose de manera recurrente. La complejidad de estos problemas hace que su solución sea complicada, lo que explica por qué siguen siendo un reto persistente para mejorar la situación de los menores.

Los temas tratados han sido los siguientes:

a) La atención a la salud en las niñas y niños con discapacidad es fundamental. Estas entidades, que trabajan en tratamientos y cuidados preventivos, ayudando a estos menores en su recuperación, se lamentan de las largas lista de espera y de la falta de coordinación entre las distintas especialidades en las que son tratados estos menores. Estos tiempos de espera excesivos, en el caso de los más pequeños complica y puede llegar al perjudicarle en su desarrollo. Exigen soluciones a corto plazo, mayor coordinación y mayor número de pediatras.

b) El fracaso escolar y sus consecuencias El abandono escolar no ocurre de un día para otro. Es el resultado de una serie de dificultades que los niños y adolescentes enfrentan dentro y fuera de la escuela. No todos parten desde el mismo punto ni tienen las mismas oportunidades para aprender. Un estudiante que cuenta con un espacio adecuado para estudiar, acceso a internet y el apoyo de su familia tiene más probabilidades de mantenerse en el sistema educativo que aquel que vive en una vivienda hacinada, sin recursos escolares y con responsabilidades que van más allá de sus estudios.

Las entidades perciben como uno de los problemas más graves la falta de adaptación a las necesidades individuales de los alumnos. Muchos niños llegan con retraso escolar o dificultades con el idioma y, en lugar de recibir un acompañamiento adecuado, se les exige seguir el mismo ritmo que sus compañeros. Esto los lleva a sentirse frustrados,



perder la motivación y, en muchos casos, terminar abandonando la escuela porque no logran avanzar.

Por otro lado, el contexto socioeconómico juega un papel clave. La educación no es la única preocupación de muchas familias; cuando hay problemas económicos, las prioridades cambian. Algunos niños tienen que ayudar en casa, trabajar o cuidar de sus hermanos menores, lo que limita su rendimiento escolar. Además, la falta de acceso a materiales educativos, transporte escolar, internet o incluso una alimentación adecuada hace que el esfuerzo que deben hacer para mantenerse en la escuela sea mucho mayor.

El abandono escolar no solo afecta el presente de los niños, sino que también tiene consecuencias a largo plazo. Sin una educación completa, sus oportunidades de acceder a empleos bien remunerados disminuyen, lo que perpetúa el círculo de la pobreza. Además, esto refuerza las desigualdades sociales, haciendo que algunos grupos tengan más dificultades para progresar que otros.

Para combatir este problema, es fundamental garantizar que todos los estudiantes cuenten con el apoyo necesario para aprender y crecer en igualdad de condiciones. No basta con que la escuela esté disponible; hay que asegurarse de que los niños tengan las herramientas para aprovecharla. Esto implica adaptar la enseñanza a sus necesidades, fortalecer los programas de apoyo escolar y mejorar las condiciones de vida de las familias más vulnerables. Solo así se puede garantizar que la educación sea realmente una oportunidad para todos.

c) El aprendizaje del idioma es un factor clave en la integración de niños, niñas y adolescentes migrantes, ya que influye directamente en su desarrollo social, educativo y emocional. Dominar la lengua del país de acogida no solo les permite comunicarse con mayor autonomía, sino que también facilita su participación en la vida escolar, su acceso a oportunidades de formación y su desarrollo personal en un entorno nuevo para ellos.

El lenguaje es la herramienta fundamental para establecer relaciones sociales, comprender normas y valores culturales y desenvolverse con confianza en el entorno. La falta de competencias lingüísticas puede generar aislamiento, dificultades académicas y limitaciones en el acceso a recursos y servicios, afectando su bienestar y autoestima.

Sin embargo, actualmente no existe un servicio público generalizado, como plataformas en línea de acceso gratuito, que apoye el aprendizaje del idioma de manera eficaz. Ante



esta carencia, muchas entidades sociales desempeñan un papel crucial en la enseñanza del idioma a los menores migrantes, ayudándoles en este proceso esencial para su integración.

Es fundamental que los centros escolares refuercen su papel en este ámbito, implementando programas específicos que favorezcan la acogida y adaptación del nuevo alumnado. Iniciativas como clases de refuerzo lingüístico, tutorías personalizadas o estrategias de aprendizaje basadas en la convivencia pueden marcar una gran diferencia en su proceso de integración. Un enfoque educativo inclusivo, que contemple el idioma como un derecho y una herramienta de equidad, contribuirá a la construcción de sociedades más cohesionadas y justas.

d) La carencia de una vivienda digna tiene un impacto profundo en el desarrollo físico, emocional y social de un menor. La vivienda no es solo un espacio donde un niño crece, es su hogar y es determinante en su bienestar, estabilidad y oportunidades futuras. La falta de hogar tiene impactos profundos y directos que afectan al adecuado desarrollo infantil:

1. Impacto en la salud física:

- Condiciones insalubres: Viviendas en malas condiciones, con humedad, hacinamiento o falta de saneamiento pueden provocar enfermedades respiratorias, infecciones, alergias y problemas en la piel.
- Falta de acceso a agua potable y saneamiento: Puede derivar en enfermedades gastrointestinales, desnutrición y problemas en el crecimiento.
- Desnutrición y mal desarrollo: Muchas familias en situación de pobreza deben elegir entre pagar un alquiler o comprar alimentos, lo que puede llevar a una nutrición deficiente en los niños.

2. Consecuencias en la salud mental y emocional:

- Estrés y ansiedad: La incertidumbre sobre dónde vivir o el miedo a ser desalojados genera niveles altos de estrés en los niños, afectando su bienestar emocional.
- Baja autoestima y depresión: Crecer en un ambiente inestable puede hacer que los niños se sientan diferentes o excluidos, afectando su confianza en sí mismos.



- Mayor exposición a violencia y abuso: En muchos casos, la falta de vivienda lleva a familias a vivir en barrios inseguros o en refugios donde los niños pueden estar expuestos a violencia, abuso o negligencia.

3. Efectos en la educación y el desarrollo cognitivo:

- Dificultades para concentrarse y aprender: Un niño que vive en condiciones de hacinamiento, con ruido constante o sin un espacio adecuado para estudiar, tendrá más problemas para concentrarse en la escuela.
- Altas tasas de ausentismo escolar: La falta de vivienda estable puede hacer que los niños cambien de escuela constantemente o que falten a clases debido a problemas de transporte o necesidades básicas insatisfechas.
- Menos acceso a recursos educativos: La pobreza y la falta de una vivienda adecuada reducen la posibilidad de tener libros, tecnología o apoyo académico en casa.

4. Dificultades en la socialización y relaciones personales:

- Estigma y discriminación: Los niños que viven en condiciones precarias pueden ser objeto de burlas o discriminación en la escuela, afectando su integración social.
- Falta de un entorno seguro para el desarrollo social: La ausencia de un hogar estable limita la posibilidad de hacer amigos, jugar o participar en actividades extracurriculares y de rodearse de ese entorno protector que es la comunidad.

5. Ciclo de pobreza y exclusión social:

- Dificultad para romper el ciclo de pobreza: Los niños que crecen sin una vivienda digna tienen menos oportunidades de educación y desarrollo, lo que aumenta el riesgo de que en la adultez enfrenten las mismas dificultades.
- Mayor vulnerabilidad en la adultez: La inestabilidad en la infancia puede generar problemas de adaptación, dificultades para conseguir empleo y mayor riesgo de experimentar pobreza en el futuro.

La vivienda es un derecho fundamental y un pilar esencial para el desarrollo de un niño. La falta de un hogar digno no solo afecta su salud y bienestar en el presente, sino que también puede limitar sus oportunidades y calidad de vida en el futuro. Para garantizar que los niños crezcan en un entorno seguro y estable, es fundamental que los gobiernos



y la sociedad implementen políticas de acceso a viviendas asequibles, mejores condiciones de vida y apoyo integral para las familias en situación de vulnerabilidad.

e) La salud mental es un componente esencial del bienestar integral de niños, niñas y adolescentes, especialmente durante la infancia y adolescencia, una etapa de desarrollo crítico en la que se consolidan habilidades emocionales, sociales y cognitivas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente entre el 10 % y el 20 % de los adolescentes en todo el mundo experimentan trastornos de salud mental, y cerca de la mitad de estos problemas comienzan antes de los 14 años.

Entre las afecciones más comunes en esta etapa se encuentran la ansiedad, la depresión y los trastornos del comportamiento, que pueden afectar el rendimiento académico, la vida social y aumentar el riesgo de autolesiones o conductas de riesgo. Factores como el bullying, la violencia familiar, el estrés escolar y la falta de apoyo emocional pueden agravar estos problemas.

A pesar de su alta prevalencia, la mayoría de los trastornos mentales en adolescentes no se detectan ni se tratan adecuadamente, lo que puede tener consecuencias a largo plazo en su bienestar y calidad de vida. Por ello, la OMS enfatiza la importancia de invertir en prevención, detección temprana y acceso a servicios de salud mental, promoviendo entornos seguros y estrategias de apoyo psicosocial desde edades tempranas.

Según el barómetro de opinión de la infancia y adolescencia, 2023-2024 4 de cada 10 adolescentes, el 41,1%, manifiesta haber tenido o creer haber tenido un problema de salud mental en los últimos 12 meses. Dentro de este colectivo, más de 1 de cada 3 no ha hablado con nadie sobre dichos problemas y más de la mitad no ha pedido ayuda.

La salud mental se ha convertido en uno de los problemas más preocupantes que ha de ser abordado desde edades tempranas. Como todos sabemos, la pandemia, ciertamente dejó su huella, pero las nuevas realidades como son la aceptación de las distintas identidades sexuales, las redes sociales, la violencia y el acoso escolar, movimientos migratorios y los malos tratos entre iguales, ha hecho que el aumento de los casos sea significativo y así lo han manifestado las entidades. Los síntomas que presentan son más ansiedad, depresión, tristeza y pensamientos suicidas.

Para reducir el impacto de los problemas de salud mental en niños y adolescentes, es fundamental adoptar estrategias de prevención y atención temprana. Algunas acciones clave incluyen:



- Fomentar la educación emocional en las escuelas para que los niños aprendan a gestionar sus emociones y pedir ayuda cuando la necesiten.
- Crear entornos familiares y escolares de apoyo donde los jóvenes se sientan escuchados y comprendidos.
- Reducir el estigma en torno a la salud mental, promoviendo la conciencia y normalizando la búsqueda de ayuda psicológica.
- Asegurar el acceso a profesionales de la salud mental, incluyendo psicólogos y psiquiatras especializados en niños y adolescentes.
- Regular el uso de la tecnología y las redes sociales, fomentando hábitos saludables de consumo digital.

f) El desamparo que sufren muchos niños, niñas y adolescentes no solo implica la falta de un hogar estable o una familia presente, sino también la ausencia de apoyo emocional, el maltrato físico y psicológico, los abusos sexuales, la inseguridad, la pobreza y la falta de oportunidades para un futuro mejor. Cualquier situación grave que impida a las familias cumplir con sus responsabilidades o brindar a los menores el cuidado que necesitan pone en riesgo su bienestar. Aunque sus efectos no siempre se perciben de inmediato, dejan huellas profundas en la vida de quienes lo padecen.

La inseguridad, el estrés y la ansiedad son emociones frecuentes en estos niños. Muchos crecen con una baja autoestima, sintiéndose poco valiosos o sin esperanza de cambiar su destino. Y, sin alguien que los oriente, es fácil que caigan en la tristeza, la soledad o incluso la depresión.

Los niños aprenden a relacionarse con el mundo a través del cariño y la protección de sus familias. Cuando esto falta, confiar en los demás se vuelve complicado. Algunos desarrollan un miedo constante al rechazo y se aíslan, mientras que otros manifiestan su dolor con actitudes agresivas o desafiantes. En los casos más extremos, la falta de protección los hace más vulnerables al abuso y la explotación.

La inestabilidad en el hogar también afecta su desempeño escolar. Un niño que no tiene un entorno seguro difícilmente puede concentrarse en los estudios. Como resultado, su rendimiento académico se ve perjudicado, las dificultades para aprender se acumulan y, en muchos casos, terminan abandonando la escuela. Sin una educación completa, las posibilidades de construir un futuro mejor disminuyen, y el riesgo de quedar atrapados en un ciclo de pobreza y violencia aumenta.



En respuesta a esta situación, las entidades destacan la importancia de una intervención individualizada para cada menor por parte del órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Esta intervención puede materializarse a través del acogimiento familiar o del acogimiento residencial, bajo tutela administrativa o tutela ordinaria, siempre priorizando el interés superior del menor.

El desamparo infantil no es solo un problema de quienes lo sufren, sino de toda la sociedad. Cada niño que queda atrás representa una oportunidad perdida de construir un futuro mejor. Si garantizamos apoyo, educación y seguridad, les damos la posibilidad de romper con este círculo y transformar sus vidas. La infancia es la etapa más importante del desarrollo humano, y ningún niño debería enfrentarla solo.

17.4.3. Propuestas planteadas por las entidades. La importancia de invertir en la infancia y la adolescencia.

Las entidades sociales han dejado claro que las políticas de infancia no pueden seguir siendo una asignatura pendiente. Las entidades sociales insisten en que las Administraciones públicas tienen la obligación de invertir en la protección y el bienestar de niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, no basta con destinar fondos de manera general, sino que es imprescindible garantizar una financiación suficiente para medidas de prevención en ámbitos clave como la educación, la vivienda, la salud, los derechos sociales y las políticas migratorias. Además, sin una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos, cualquier esfuerzo será insuficiente. La infancia no puede depender de medidas aisladas ni de políticas improvisadas; requiere estrategias integrales y sostenibles que realmente marquen la diferencia.

a) Los centros educativos, en este escenario, juegan un papel determinante. Son mucho más que espacios de aprendizaje: son entornos de protección, desarrollo y oportunidades. Sin embargo, para que puedan cumplir con su función, es necesario dotarlos de recursos adecuados. Las instalaciones deben estar en condiciones óptimas, y el personal docente y de apoyo debe contar con la formación y las herramientas necesarias para atender las diversas realidades del alumnado. Además, los centros deben ofrecer actividades de refuerzo y apoyo que permitan atender las necesidades de cada estudiante, evitando que factores externos como la desigualdad económica o la falta de recursos familiares limiten su aprendizaje y desarrollo personal.

Pero más allá de la infraestructura y los programas de refuerzo, hay un aspecto aún más crucial: la detección temprana de problemáticas que afectan a la infancia. La exclusión social, el bullying, la falta de material escolar, el aislamiento, la tristeza o el absentismo



no son señales menores; son alertas de que algo no está funcionando y requieren una respuesta inmediata. Aquí, el papel del profesorado es fundamental. Contar con docentes comprometidos, sensibles y atentos a la vulnerabilidad de su alumnado puede marcar la diferencia entre un niño que encuentra apoyo y oportunidades o uno que queda atrapado en la marginación. En este sentido, la figura del promotor escolar se vuelve esencial, ya que permite identificar y acompañar a quienes más lo necesitan.

Sin embargo, la labor de los centros educativos no puede quedarse dentro de las aulas. La infancia es una responsabilidad compartida, y solo a través de un enfoque global que involucre a familias, amistades y la comunidad en general se pueden garantizar soluciones efectivas. La Administración debe asumir su papel garantizando medidas concretas, pero la sociedad también tiene la responsabilidad de exigir las. No podemos permitir que la falta de voluntad política o el desinterés social condenen a miles de niños y niñas a un futuro incierto. Proteger la infancia es una inversión en el presente y en el futuro de toda la sociedad. La pregunta no es si podemos permitirnos hacerlo, sino si podemos permitirnos no hacerlo.

b) El aprendizaje del idioma: una herramienta para la igualdad. El dominio del idioma es clave para la integración y la igualdad de oportunidades. No conocer la lengua supone una barrera que impide el acceso a ciertos espacios sociales y puede convertirse en un factor de estigmatización. Para evitarlo, se insiste en la importancia de involucrar a las familias en el proceso de aprendizaje, ya que su apoyo es determinante para que los niños y niñas adquieran el idioma de manera más rápida y efectiva. La escolarización es prioritaria, y en este sentido, la Administración debe colaborar con asociaciones y escuelas de padres y madres, fomentando su participación en la educación de los menores. Esto no solo ayuda en el aprendizaje del idioma, sino que también es una vía para prevenir la exclusión social. La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, establece que la Administración Foral, las entidades locales y los colegios deben ofrecer actividades de ocio y deporte que fomenten la integración lingüística de manera natural e inclusiva.

c) Otro problema que preocupa a las entidades sociales es la escasez de viviendas sociales y sus consecuencias, entre ellas el impacto que causa en los menores.

Las entidades sociales en Navarra insisten en la necesidad urgente de que todos los niños y niñas puedan acceder a una vivienda digna, ya que un hogar adecuado es fundamental para su bienestar, desarrollo y futuro. En los últimos años, la escasez de vivienda social y el encarecimiento de los precios de la vivienda han dificultado enormemente que muchas familias, especialmente aquellas con menores a su cargo,



puedan acceder a una vivienda segura y adecuada. Esta situación no solo afecta a las familias, sino que tiene un impacto directo en la infancia, ya que un hogar inestable o inadecuado puede influir negativamente en su salud emocional, su rendimiento escolar y sus oportunidades en la vida.

A pesar de los esfuerzos realizados por las Administraciones en Navarra para abordar la falta de viviendas asequibles, las soluciones actuales siguen siendo insuficientes. La creciente demanda de alquiler social no se ve reflejada en una oferta que sea capaz de cubrir las necesidades de las familias más vulnerables. Las entidades sociales reconocen los esfuerzos realizados por el Gobierno de Navarra, pero señalan que es necesario un impulso aún mayor para garantizar que los menores puedan crecer en un entorno estable que favorezca su desarrollo integral.

Una de las propuestas clave de las entidades sociales es la ampliación de la bolsa de pisos de alquiler social, ya que una vivienda digna no solo es un derecho fundamental, sino que tiene un impacto directo en la calidad de vida de los menores. Al ampliar la oferta de alquiler social, especialmente en aquellas áreas más demandadas como Pamplona y su comarca, se facilitaría el acceso a un hogar adecuado para muchas familias con hijos. Esto no solo aliviaría las dificultades económicas de las familias, sino que también permitiría que los menores tengan un espacio estable donde puedan desarrollarse plenamente, sin el temor de tener que cambiar de vivienda constantemente.

Además, las organizaciones subrayan la importancia de flexibilizar algunas de las condiciones que deben cumplir los pisos disponibles en la bolsa de alquiler social. En muchos casos, los requisitos exigidos para acceder a estas viviendas dificultan que las familias más necesitadas puedan encontrar un hogar adecuado. Adaptar las condiciones de estos pisos, sin comprometer su calidad, facilitaría el acceso a una vivienda digna para más familias y, por ende, para más menores. Es esencial que los hogares ofrecidos sean accesibles, tanto en términos de condiciones como de precios, para garantizar que los niños y niñas puedan crecer en un entorno seguro y estable.

Otra de las propuestas de las entidades sociales es fomentar la rehabilitación de viviendas vacías para destinarlas al alquiler social. Esto no solo aumentaría la oferta disponible, sino que también permitiría mejorar la calidad de vida de los menores que habitan estas viviendas, al ofrecerles espacios adecuados para su desarrollo. La rehabilitación de viviendas también contribuiría a la regeneración de algunas zonas y a



la creación de comunidades más cohesionadas y solidarias, lo que repercutiría positivamente en el bienestar de los niños y niñas.

En definitiva, garantizar que todos los menores en Navarra tengan acceso a una vivienda digna es una prioridad que no debe postergarse. Las entidades sociales hacen un llamado a las Administraciones para que refuercen sus esfuerzos y trabajen de manera conjunta para garantizar que todas las familias, especialmente aquellas con niños, puedan acceder a un hogar adecuado. Un hogar estable es esencial para que los menores puedan crecer en un entorno seguro, emocionalmente saludable y con las mismas oportunidades que el resto de los niños, independientemente de su situación económica o social.

d) La salud mental infantil es un reto urgente. El bienestar emocional y social de los niños, niñas y adolescentes depende en gran medida del apoyo familiar, las redes sociales y las relaciones de amistad. Sin embargo, en los últimos años, el servicio de Salud Mental de la sanidad pública en Navarra atraviesa una situación difícil.

Después de la pandemia de Covid-19, los problemas de salud mental han aumentado significativamente, generando preocupación tanto en la sociedad como entre los profesionales. Vivimos en un contexto social cada vez más complejo, donde los niños y adolescentes necesitan desarrollar más habilidades para adaptarse. Por ello, es imprescindible trabajar la salud mental desde equipos multidisciplinares, que analicen las causas del malestar, detecten problemas de manera temprana y ofrezcan apoyo tanto a los menores como a sus familias. Los problemas emocionales y psicológicos no solo afectan el bienestar de los jóvenes en el presente, sino que pueden tener consecuencias a largo plazo en su vida adulta. Es responsabilidad de la sociedad en su conjunto –familias, escuelas, gobiernos y profesionales de la salud– trabajar en conjunto para proporcionar herramientas y apoyo a las nuevas generaciones, garantizando su bienestar mental y emocional.

e) Para los niños, niñas y adolescentes, el mejor entorno para crecer es una familia, preferiblemente la suya. Es su derecho. Sin embargo, vivir en un contexto familiar vulnerable puede limitar sus oportunidades y afectar su acceso a la educación, la cultura y la salud, además de aumentar el riesgo de conductas perjudiciales.

Por eso, el principal objetivo de los Servicios de Protección Infantil debe ser ofrecer apoyo a las familias para que puedan garantizar el bienestar de sus hijos e hijas. Se trata de mejorar o complementar sus habilidades parentales para que los menores crezcan en un entorno seguro y estable.



No obstante, hay casos en los que los padres y madres no pueden o no saben cómo proteger a sus hijos. En algunas situaciones, incluso son ellos mismos quienes los exponen a riesgos. Cuando esto ocurre, la sociedad tiene la obligación de intervenir para salvaguardar los derechos de la infancia y garantizar su protección.

La Ley Foral 12/2022 establece que la protección de los niños, niñas y adolescentes debe abordarse desde diferentes ámbitos: servicios comunitarios, servicios sociales, atención primaria, prevención y atención específica a la infancia. Para lograr una protección real y efectiva, las entidades sociales insisten de nuevo en la importancia de la colaboración entre centros educativos, con los servicios sociales, sanitarios, la policía local y otras instituciones competentes.

El compromiso con la infancia y la adolescencia es una prioridad para el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, y se debe seguir trabajando para garantizar los derechos y el bienestar de todos los niños, niñas y adolescentes.

17.4.4. Menores en los Medios de Comunicación.

A lo largo de este año, los medios de comunicación han trasladado noticias importantes sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

Así, en enero se publicó la noticia de la puesta en marcha por parte del Ministerio de Infancia y Juventud de una nueva herramienta de verificación de edad para trabajar en la protección de los menores en redes sociales para evitar problemas en su salud mental y adicciones. Estos retos en protección de la infancia llegan a las instituciones y organismos oficiales a través de ONG, colegios, pediatras y la Agencia Española de protección de datos.

El 6 de febrero se publicó la noticia de la sentencia de seis años de prisión por inducir a la prostitución a tres niñas menores que se habían fugado de un centro de protección del Gobierno de Navarra en el que residían, con el agravante de que una de las condenadas era mujer.

El 11 de marzo se publica un artículo sobre la vida de algunas familias que viven hacinadas en una sola habitación en pisos de Pamplona. En este caso, son los menores y tres adolescentes los que cuentan cómo sienten estos lugares y cómo se sienten en ellos.



De nuevo en marzo, los medios de comunicación se hacen eco de una sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Pamplona en la que se condena a un padre a 3,5 años de cárcel por agredir sexualmente a su hija de 4 años y se le retira la patria potestad durante 10 años.

En abril, Gerna, el grupo de enfermedades raras de Navarra, denunció una grave agresión sufrida por menor de 10 años. Recuerdan que estos hechos son más frecuentes de lo que se puede llegar a pensar en niños con enfermedades raras o con cualquier otro tipo de discapacidad. Piden tolerancia cero para estos comportamientos y que estas situaciones sean denunciadas para evitar que se repitan

El 24 de junio los medios de prensa hacen públicos los datos del informe Estudes 2023 en el que se reflejan los datos sobre el consumo de drogas. El 52,5% de los jóvenes navarros entre 14 y 18 años se han excedido con el alcohol en el último año. Ha habido un repunte de dos puntos.

En junio, expertos navarros alertan del auge del juego entre los menores en el que se inician a los 15,1 años. Uno de cada tres adolescentes ha apostado dinero en el último año.

También en junio, según el estudio de Violencia Sexual contra la infancia y la adolescencia en el ámbito digital, elaborado por la Fundación Mutua Madrileña y con la colaboración del Equipo Mujer-Menor (EMUME) de la Guardia Civil, más del 75% de los menores han sufrido violencia sexual a través de las pantallas. Cuatro de cada diez adolescentes que sufrieron estas situaciones calificaron el impacto en su vida como grande o muy grande. Y un 30% de ellos necesitó acudir al psicólogo.

En el mes de julio, la prensa publica los resultados de un trabajo sobre delincuencia juvenil, advierte sobre un problema que va en aumento. El perfil del menor que delinque en Pamplona se corresponde con el de un varón de 14 a 17 años que proviene de hogares disfuncionales con adultos delincuentes con maltrato físico o psicológico o exclusión social. En el mes de octubre, los medios de comunicación vuelven a publicar la noticia. En esta ocasión es el Fiscal Superior de Navarra el que advierte que la mala noticia de la delincuencia juvenil en Navarra es la edad, cada vez menor, en la que los jóvenes comienzan a delinquir.

En julio se hizo público el dato de los menores tutelados que acceden a estudios universitarios, siendo estos solamente el 1% frente al más del 30% de entre la población general. Los problemas de estos menores para acceder a estudios superiores son la



invisibilidad, la pobreza, la falta de referentes familiares y las responsabilidades de una vida adulta al perder la protección del sistema público.

De nuevo en julio se publica la noticia de que los estudiantes navarros superan la media nacional en jugar con dinero. El 31,5% de los jóvenes de 14 a 18 años tiene ese hábito frente al 21,5% de media, concluyendo que el 4% de estos menores se encuentran en una situación de posible juego problemático. La noticia vuelve a publicarse en septiembre.

En agosto, el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, hace un llamamiento para buscar familias que faciliten el acogimiento de niños, niñas y adolescentes tutelados para avanzar en la desinstitucionalización del sistema de protección promoviendo el acogimiento familiar entendiendo que es el entorno familiar el que en mayor medida puede satisfacer las necesidades básicas de los y las menores y que los vínculos que en ella se generan son el soporte del desarrollo emocional, cognitivo y social.

En el mes de septiembre, medios nacionales publicaban la noticia de la escalada de la explotación infantil en torno a las energías verdes y la explotación de minerales, según un informe realizado por la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales.

El chequeo al estado de la convivencia escolar en España subraya el aumento del acoso escolar entre los estudiantes de 5 a 17 años. Uno de cada cuatro, el 24,7% manifestó haber sufrido bullying. La noticia recoge también la falta de apoyos a estos menores por parte de los profesores y de los responsables de los centros. Noticia publicada en noviembre.

En diciembre, se publica un reportaje sobre las diferentes formas de violencia digital en niños, niñas y adolescentes y el aumento de extorsiones que se producen. Subraya el desconocimiento sobre las distintas formas de violencia (grooming, sextorsión, acecho, cyberbullying, suplantación de identidad, difusión de imágenes sin autorización) y la necesidad de formación y de recursos donde poder acudir

En febrero de 2025, los medios publican los datos de las denuncias en Navarra por violencia de género en 2024. El número de mujeres menores víctimas de violencia tanto física como psicológica fueron 229 (el 10% del total 2.220). De estas 229 menores, fueron 150 víctimas de violencia sexual las que interpusieron denuncias. Un dato destacable es que 46 de estas denuncias fueron dirigidas contra agresores que no habían cumplido los 18 años.



Podemos decir que no son buenas noticias, que son preocupantes, que muestran la realidad tan difícil en la que viven muchos niños, niñas y adolescentes en nuestra sociedad. Y no son casos aislados, sino que reflejan una realidad más profunda. Hay menores que crecen en entornos inseguros, sin acceso a una educación adecuada, con dificultades para cubrir sus necesidades básicas o expuestos a abusos y violencia. Todo esto tiene consecuencias en su desarrollo y en su futuro, y no debería ser ignorado.

Estas situaciones ponen de manifiesto que, a pesar de los avances legales y los discursos institucionales, los derechos de los menores no están plenamente garantizados.

El Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa recuerda que todos los poderes públicos tienen la responsabilidad de proteger a la infancia y la adolescencia. Es fundamental actuar para evitar que estos problemas se repitan y se sigan normalizando. Garantizar un entorno seguro, con apoyo y oportunidades para todos los menores, debe ser una prioridad real y no solo una intención.

No basta con señalar el problema, hay que tomar medidas concretas. Desde mejorar los recursos para las familias hasta reforzar la educación y la atención social, cada esfuerzo cuenta para que ningún niño o niña crezca sin la protección y el cuidado que merece.



CAPÍTULO 18. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN CONSEJOS Y ORGANISMOS.

En este capítulo se recoge, de forma resumida, la participación y la asistencia del Defensor del Pueblo de Navarra en las sesiones de diferentes consejos y organismos.

18.1. 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 2024, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en las diez sesiones del Consejo que se han celebrado.

Tras el nombramiento de Patxi Vera Donazar como Defensor del Pueblo de Navarra, mediante Resolución 9/22, de 9 de abril, se designó a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General Técnico de la institución, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Transparencia y, como suplente del representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra han sido celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 29 de enero de 2024.
- Sesión ordinaria de 26 de febrero de 2024.
- Sesión ordinaria de 4 de marzo de 2024.
- Sesión ordinaria de 8 de abril de 2024.
- Sesión extraordinaria de 22 de abril de 2024.
- Sesión ordinaria de 13 de mayo de 2024.
- Sesión ordinaria de 17 de junio de 2024.



- Sesión ordinaria de 9 de septiembre de 2024.
- Sesión ordinaria de 7 de octubre de 2024.
- Sesión ordinaria de 11 de noviembre de 2024.
- Sesión ordinaria de 16 de diciembre de 2024.

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 2024:

- ACUERDO AR 02/2024, de 29 de enero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_02_2024_sobre_r_42_2023_derechos_sociales_economia_social_y_empleo.pdf

- ACUERDO AR 07/2024, de 26 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_07_2024_sobre_r_02_2024_departamento_interior_funcion_publica_y_justicia.pdf

- ACUERDO IE 01/2024, de 8 de abril, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se pone fin al incidente de ejecución tramitado frente al Ayuntamiento de Lesaka.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/acuerdo_ie_01_2024_sobre_ie_01_2024_vr_ar_29_2023_ayuntamiento_de_lesaka.pdf

- ACUERDO AR 17/2024, de 13 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante la Hacienda Foral de Navarra.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_17_2024_sobre_r_10_2024_hacienda_foral_de_navarra.pdf



- ACUERDO AR 22/2024, de 17 de junio, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Piedramillera.

https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/ar_2_2_2024_sobre_r_17_2024_ayuntamiento_de_piedramillera.pdf

- ACUERDO AR 31/2024, de 9 de septiembre de septiembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Piedramillera.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2031%202024%20sobre%20R%2026%202024%20Ayuntamiento%20de%20Piedramillera.pdf>

- ACUERDO IE 04/2024, de 7 de octubre de 2024, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve el incidente de ejecución tramitado frente al Ayuntamiento de Piedramillera.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/Auerdo%20IE%2004%202024%20sobre%20AR%2022%202024%20Ayuntamiento%20de%20Piedramillera.pdf>

- ACUERDO AR 59/2024, de 11 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Piedramillera.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2059%202024%20sobre%20R%2056%202024%20Ayuntamiento%20Piedramillera.pdf>

- ACUERDO AR 62/2024, de 11 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada ante el Ayuntamiento de Lekunberri.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/assets/files/resoluciones/AR%2062%202024%20sobre%20R%2059%202024%20Ayuntamiento%20de%20Lekunberri.pdf>



18.2. CONSEJO NAVARRO DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

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, regula en los artículos 47 y siguientes el Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, constituyéndose como órgano colegiado con funciones de asesoramiento, participación y consulta en materia de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

El artículo 50 de la citada Ley Foral establece la composición del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia señalando, que, entre otras personas, estar integrado por *“i) la persona titular de la Institución Defensor del Pueblo de Navarra, Defensor del Menor, o un o una representante de la Institución”*.

Y el apartado tercero del mismo artículo dispone que *“las personas integrantes del Consejo serán nombradas, para un periodo de cuatro años, por la consejera o consejero titular del Departamento competente en la de menores, atendiendo, en su caso, a las propuestas de los organismos representados y respetando en el resto de casos el principio de representación equilibrada de mujeres y hombres en su composición”*.

En el año 2024, mediante Resolución 33/2024, de 16 de octubre, el Defensor del Pueblo de Navarra, designó a doña Susana Galilea Barrio, Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de la Infancia y Adolescencia y, como suplente de la representante, a doña Inés Monreal Azcárate, Asesora Técnica de la Institución.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en las dos sesiones del Consejo que se han celebrado los días 10 de enero y 9 de diciembre de 2024.

18.3. MESA DE ACOGIMIENTO FAMILIAR.

El artículo 45, apartado 5 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, dispone que *“se constituirán Mesas de Acogimientos Familiares y Residenciales, con representantes de las familias acogedoras, personal especializado de protección de menores de las Administraciones públicas, entidades sin ánimo de lucro y profesionales de las mismas, de la Institución del Defensor del Pueblo-Defensor del Menor, para intervenir en relación con las acciones de fomento del acogimiento familiar previstas en esta ley foral”*.



La institución del Defensor del Pueblo de Navarra participó en la Mesa de Acogimiento celebrada el 23 de mayo de 2024.

18.4. CONSEJO NAVARRO PARA LA LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFOBIA.

La Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia, en su artículo 13.1, dispone la creación del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, como órgano consultivo y de participación superior en la Administración Pública Foral en materia de discriminación por origen étnico o racial.

En cuanto a su composición, el artículo 13.4 de la Ley Foral remite a lo que se disponga reglamentariamente, previendo que, en todo caso, formará parte del órgano una representación del Defensor del Pueblo de Navarra.

Por Decreto Foral 30/2024, de 27 de marzo, se regula la composición, organización y funcionamiento del Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia.

El artículo 6.1, letra e), de este Decreto Foral prevé que una vocalía corresponderá a *“una persona en representación del Defensor del Pueblo de Navarra, propuesta por este”*.

Asimismo, el artículo 6.2 dispone que *“se designará un número de vocalías suplentes igual al de las titulares, a quienes podrán sustituir en caso de vacante, ausencia o enfermedad u otra causa justificada, y que la asignación de suplencias seguirá el criterio de presencia equilibrada entre mujeres y hombres”*.

Mediante Resolución 17/2024, de 23 de mayo, el Defensor del Pueblo de Navarra designó a doña Susana Galilea Barrio, Jefa de Gabinete, como representante del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo Navarro para la Lucha contra el Racismo y la Xenofobia y, como suplente de la representante, a don Carlos Sarasíbar Marco, Secretario General Técnico de la institución.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra participó en la primera sesión del Consejo, celebrada el 16 de diciembre de 2024.



18.5. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA EL APOYO EN EL EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NAVARRA.

Tras la entrada en vigor de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, el Departamento de Derechos Sociales creó una Comisión *“para facilitar el impulso y aplicación de la citada Ley, compartir experiencias y dificultades que han ido surgiendo o puedan aparecer, así como colaborar a la coordinación de los esfuerzos de los distintos agentes implicados”*.

Dicha Comisión está compuesta por los siguientes organismos: Poder Judicial, Ministerio Fiscal, Notarías, Colegio de Abogados, Banca, CERMÍN, Consejo Asesor de Derecho Civil Foral de Navarra, Fundación Pública navarra para la provisión de apoyos a personas con discapacidad, FUNAPADI, Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, Secretaría General Técnica del Departamento de Derechos Sociales, Gerencia de Salud Mental, Dirección General de Justicia y Servicio Social de Justicia, Federación Navarra de Municipios y Concejos/Servicios Sociales de Base.

En el año 2024 la institución del Defensor del Pueblo ha participado en las dos sesiones celebradas, una el 19 de marzo y otra el 13 de diciembre de 2024.

18.6. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE COMISIONADOS LINGÜÍSTICOS.

Desde el año 2023 la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra es miembro de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos.

La misión de dicha asociación es *“fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos en todo mundo, y apoyar a los comisionados lingüísticos para que puedan alcanzar los máximos niveles profesionales”*.

Y sus objetivos son los siguientes:

- Promover, potenciar y fomentar la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos.
- Compartir experiencias, buenas prácticas, conocimientos y contactos entre las diferentes oficinas de comisionados lingüísticos.



- Fomentar y facilitar el intercambio de información, la formación y los recursos de desarrollo profesional entre las oficinas de los comisionados lingüísticos (incluyendo las oportunidades de intercambio de trabajo).
- Compartir la investigación basada en hechos en aras de la promoción de los derechos lingüísticos.
- Incrementar el conocimiento y la concienciación sobre el papel y la importancia de los comisionados lingüísticos entre los gobiernos, las agencias estatales, los responsables políticos, los académicos, los medios de comunicación y la población en general.
- Ayudar a las regiones que quieran crear un comisionado lingüístico o promover los derechos lingüísticos.
- Cooperar con organizaciones afines que valoren la promoción y la protección de los derechos lingüísticos y la diversidad.
- Definir, publicar y revisar los criterios para el reconocimiento de las oficinas de los comisionados lingüísticos por parte de la asociación y conceder la condición de miembro a aquellos que cumplan los criterios definidos.

Durante el año 2024 un asesor técnico de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en seis reuniones telemáticas celebradas los días 2 de mayo, 7 agosto, 19 de septiembre, 7 de octubre, 17 de octubre y 11 de diciembre.



CAPÍTULO 19. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS.

19.1. XXXVII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.

En el marco de las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas los días 23 y 24 de noviembre en Barcelona, los Defensores del Pueblo acordaron que la celebración de las siguientes jornadas de coordinación en 2024 sería en Euskadi, organizadas por el Ararteko, teniendo por título “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.

Con este fin, se encomendó al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana la celebración de un taller de preparación de dichas jornadas y se aceptó el ofrecimiento de la Síndic de Greuges de Catalunya de celebrar un encuentro con jóvenes.

19.1.1. Encuentro con jóvenes.

Los días 26 y 27 de junio de 2024 se realizó un encuentro en Barcelona, organizado por la Síndic de Greuges de Catalunya con un grupo de 12 jóvenes, entre 12 y 16 años de las comunidades autónomas de Euskadi (Ararteko), Andalucía (Defensor del pueblo andaluz), Canarias (Diputación del Común) y Cataluña (Sindicatura de Greuges), cuyo resultado fue un documento con propuestas de mejora para una buena administración con una perspectiva juvenil.

19.1.2. Taller preparatorio.

Tras una recogida de datos previa por parte de cada Defensoría, los días 27 y 28 de junio, se celebró en Alicante un taller preparatorio de las jornadas, organizado por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y en el que participaron asesores de todas las Defensorías, entre ellas de Navarra.

En dicho taller se elaboró una propuesta de conclusiones técnicas sobre la materia, para que, si procedía, fueran aprobadas por los titulares de las Defensorías en las Jornadas de Coordinación, tras la correspondiente puesta en común, análisis y debate.

19.1.3. Jornadas de Coordinación.

Las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”, tuvieron lugar los días 29 y 30 de octubre en Vitoria-Gasteiz y asistieron a las mismas la totalidad de los titulares de todas las instituciones defensoras.



Durante el transcurso de dichas jornadas, los defensores y defensoras emitieron un comunicado relativo a la tragedia de la DANA que golpeó diversas zonas de España, especialmente la provincia de Valencia.

Al término de las jornadas, los Defensores aprobaron el siguiente decálogo:

1. La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.

2. La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.

3. La buena administración necesita de la transparencia en las actuaciones administrativas y requiere la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones. En particular, las y los jóvenes necesitan que se escuche su voz, facilitando su participación en las decisiones que les afectan.

Igualmente, debe respetarse el derecho de las personas mayores a seguir tomando parte en las decisiones sobre sus proyectos vitales.

Además, la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con la administración de una manera comprensible, lo cual exige un lenguaje claro, cercano y accesible de los textos normativos, documentos y resoluciones.

4. La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión.

Por añadidura, la falta de colaboración de las administraciones públicas con las defensorías del pueblo no solo es contraria a la ley, sino que perpetúa irregularidades que perjudican gravemente al ejercicio de los derechos ciudadanos.

5. La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.



6. La buena administración implica actuar con equidad y sin discriminación, respetando los derechos y las libertades fundamentales. En particular, requiere prestar una especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad. En este sentido es preciso garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de cita previa obligatoria o la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la administración.

7. La buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho. La administración debe asumir la responsabilidad en la que pueda incurrir y reconocer sus propios errores, pedir disculpas, en su caso, y reparar el daño causado.

El derecho a una buena administración guarda una especial relación con el derecho a la tutela judicial efectiva, a cuya redefinición debe contribuir, pues nadie debería ser obligado a litigar para obtener aquello a lo que tiene derecho.

8. La buena administración requiere la dotación de recursos humanos adecuados y la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal sobre los principios y valores de la buena administración. Ello exige también adoptar medidas para garantizar el relevo generacional y una planificación que permita anticiparse a las necesidades actuales y emergentes.

9. La buena administración demanda incorporar la innovación tecnológica, con el fin de mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. La digitalización de la administración, que debe ser responsable en clave social, necesita asegurar la asistencia en el uso de herramientas electrónicas a las personas usuarias, así como la seguridad y la privacidad de los datos.

La implantación de procedimientos electrónicos no debe menoscabar las garantías que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la administración, en especial la protección que merece el derecho a la corrección del error digital.

10. La buena administración necesita también aprovechar los beneficios de la inteligencia artificial para mejorar la calidad de los servicios públicos. A pesar de su significativo potencial, es también crucial identificar y corregir los riesgos asociados a su uso para proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía.

Esto incluye garantizar la intervención humana en las decisiones, la transparencia, y



evitar sesgos y discriminaciones.

19.2. OTRAS ACTIVIDADES CON DEFENSORES AUTÓNOMICOS.

19.2.1. Reunión de coordinación.

El 22 de febrero de 2024 el Defensor del Pueblo de Navarra participó en una reunión en Madrid convocada por el Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y en la que participaron la totalidad de Defensores autonómicos para continuar trabajando de forma coordinada en la defensa de los derechos ciudadanos y las libertades públicas.

Puede accederse a más información de dicha reunión en el siguiente enlace de la página web: <https://www.defensornavarra.es/es/noticias/nuevo-impulso-a-la-coordinacion-y-colaboracion-entre-defensorias>

19.2.2. Alianza de las Defensorías del Pueblo para el desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En el mes de julio de 2024 el Defensor del Pueblo de Navarra planteó al conjunto de Defensorías estatal y autonómicas una propuesta de colaboración para promover activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, alineándose con el compromiso global de Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta, garantizar la prosperidad y defender la paz y la justicia para todas las personas.

Para ello, remitió un borrador de documento con el fin de que las distintas Defensorías realizaran las aportaciones que considerasen oportunas. Tras recoger todas las aportaciones planteadas, se ha elaborado un documento definitivo que será firmado el próximo mes de abril en Pamplona/Iruña, por lo que se dará cuenta del mismo en el Informe Anual correspondiente a 2025.

19.2.3. Acuerdo de las Defensorías del Pueblo sobre la cultura de la Justicia Restaurativa, el Diálogo, la Conciliación, el Acuerdo y la Reparación.

En el mes de noviembre de 2024, a iniciativa de la Síndic de Greuges de Catalunya se iniciaron los trabajos para la firma de un acuerdo general entre diferentes defensorías con el objetivo de fomentar la justicia restaurativa en las mismas, impulsando medidas alternativas de resolución de conflictos en las quejas que llegan a estas instituciones de defensa de derechos.



Dicho acuerdo fue finalmente firmado en Barcelona el mes de febrero de 2025, por lo que se dará cuenta del mismo en el Informe Anual correspondiente a este año.

19.2.4. Reunión con el Comité Independiente de Expertos (COMEX) del Consejo de Europa sobre la Carta de las Lenguas.

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa y el Ararteko de la Comunidad Autónoma Vasca, Manu Lezertua, se reunieron el 18 de enero de 2024 en Pamplona con miembros del Comité Independiente de Expertos del Consejo de Europa encargado de evaluar la aplicación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias. El encuentro se produjo en el marco de una serie de reuniones que dicho Comité de Expertos celebró con diversas instituciones, agentes e instancias, a fin de valorar la situación de las lenguas a las que se refiere la Carta, entre ellas el euskera. En el transcurso del encuentro, se informó al Comité acerca de las quejas de la ciudadanía de Navarra en materia de euskera, así como de la actividad de la institución dirigida a la protección de los derechos lingüísticos. Se abordaron aspectos relativos a la situación de la lengua en los distintos ámbitos de competencia de la Administración, tales como el del acceso a la función pública, las relaciones con la ciudadanía y procedimientos administrativos, la sanidad, la educación y, en general, la prestación de servicios públicos.



CAPÍTULO 20. AGENDA INSTITUCIONAL.

En orden a una mayor transparencia de la institución, en la web del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa se publica la agenda institucional, recogiendo las reuniones, visitas, eventos y encuentros en los que participa tanto el titular como sus asesores. Dicha agenda se puede consultar en: <https://www.defensornavarra.es/es/transparencia/transparencia-de-la-institucion/agenda-institucional>

Durante 2024, la agenda institucional del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa ha sido la siguiente, ordenada cronológicamente:

ENERO

10 de enero. 17,00 horas: una Asesora Técnica y la jefa de gabinete de la institución asisten a la reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en la Sala Roncesvalles del Departamento de Derechos Sociales, en Pamplona/Iruña.

11 de enero. 13,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Director General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos de Gobierno de Navarra y el Director del Instituto Navarro de la Memoria, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña.

13 de enero. 12,00 horas: asiste a los actos conmemorativos del 200 Aniversario de la creación de la Policía Nacional, Parque de Antoniutti, en Pamplona/Iruña.

15 de enero. 12,00 horas: reunión con los miembros de la Agrupación Parlamentaria Vox, en la sede del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de enero. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia de género el fin de semana en Málaga y el de violencia vicaria en Barcelona.

17 de enero. 12,15 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Asociación Navarra de Prejubilados y Pensionistas (ANAPP), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

18 de enero. 11,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Ararteko y un asesor, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



18 de enero. 15,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, el Ararteko y un asesor, con miembros del Comité de Expertos del Consejo de Europa encargado de evaluar la aplicación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, en la Sala Polivalente del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

19 de enero. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con el Alcalde de Pamplona/Iruña, en el Ayuntamiento.

23 de enero. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con el Presidente y la Secretaria General de la Federación Navarra de Municipios y Concejos, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

23 de enero. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la inauguración de la exposición fotográfica titulada "La Vida en una Maleta", organizada por Misiones Salesianas, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

24 de enero. 10,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Confederación Navarra de Personas Mayores T3RCER TIEMPO, en su sede, en Burlada/Burlata.

25 de enero. 9,45 horas: el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución se reúnen con representantes de CERMIN, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

25 de enero. 12,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con la Delegada del Gobierno en Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

26 de enero. 11,15 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la asociación Lunes Lilas, en su sede, en Pamplona/Iruña.

29 de enero. 8,30 horas: el Secretario General de la institución se reúne con representantes del Comité Laboral de la Fundación Miguel Servet/Navarrabiomed, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

29 de enero. 11,30 horas: encuentro con el Ararteko y la Síndica de Greuges de Catalunya, en la sede del Ararteko en Donostia.

30 de enero. 11,30 horas: asiste a la jornada "Cobertura de necesidades básicas", organizada por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en el Cívic, en Pamplona/Iruña.



31 de enero. 17,00 horas: reunión con el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, en su sede, en Madrid.

FEBRERO

1 de febrero. 13,00 horas: asiste a la toma de Posesión del Jefe de la Zona/Comandancia de la Guardia Civil de Navarra, en Acuartelamiento de la Guardia Civil, en Pamplona/Iruña.

1 de febrero. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al encuentro con Joseph Oughourlian, presidente del grupo PRISA, organizado por Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

3 de febrero. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto y gala de entrega de premios de NAIZEN, en el Aula de Cultura de Etxarri Aranatz.

5 de febrero. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los dos últimos asesinatos por violencia de género en Girona y Lleida.

6 de febrero. 17,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al 50 aniversario de la Fundación San Cernin, en el Salón de Actos del Colegio San Cernin, en Pamplona/Iruña.

7 de febrero. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Secretario General de la Delegación del Gobierno en Navarra, en la sede este, en Pamplona/Iruña.

7 de febrero. 20,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la VIII edición de los Premios Ser Navarra, en la Sala de Cámara de Auditorio Baluarte, en Pamplona/Iruña.

12 de febrero. 12,00 horas: asiste a la despedida del Lugarteniente del Justicia de Aragón, conjuntamente con otros Defensores, en Bilbao/Bilbo.

14 de febrero. 11,00 horas: asiste, junto la jefa de gabinete de la institución, al acto de conmemoración del 50 Aniversario de la entrada de las primeras mujeres en el Servicio de Policía Municipal, organizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la Sala de Armas de la Ciudadela, en Pamplona/Iruña.



15 de febrero. 18,30 horas: asiste al encuentro con el ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, organizado por Co.Ciudadana, en el Museo de la Universidad de Navarra, en Pamplona/Iruña.

16 de febrero. 13,00 horas: asiste a la toma de posesión de la nueva Justicia de Aragón, en el Palacio de la Aljafería, en Zaragoza.

19 de febrero. 12,00 horas: reunión del Secretario General y la jefa de gabinete de la institución con la presidenta de la Asociación Voluntarios Olímpicos de Navarra (ASVONA), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

20 de febrero. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Profesionales Solidarios, en su sede, en Pamplona/Iruña.

20 de febrero. 11,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la segunda jornada del proyecto anual "30 años por el cambio social / 30 urte gizarte aldaketaren alde", organizado por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en el Palacio Condestable, en Pamplona/Iruña.

21 de febrero. 17,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Foro Hiria "Desafíos actuales de las políticas feministas" / "Politika feministen egungo erronkak", organizado por el Diario de Noticias de Navarra y el INAI, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

22 de febrero. 11,30 horas: reunión de coordinación con el Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y los Defensores y Defensoras del Pueblo autonómicos, en la sede de aquel, en Madrid.

22 de febrero. 12,00 horas: el Secretario General de la institución se reúne con representantes del Partido Carlista de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

23 de febrero. 10,00 horas: el Secretario General de la institución se reúne con el secretario de GURELUR, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

24 de febrero. 12,00 horas: asiste al acto institucional con motivo del Día de la Policía Foral de Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Claustro isabelino del Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, en Pamplona/Iruña.



26 de febrero. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

27 de febrero. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género en Girona y Ciudad Real.

MARZO

4 de marzo. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

5 de marzo. 10,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la jornada SER Conversa "Salud mental", en el Civican, en Pamplona/Iruña.

8 de marzo. 10,30 horas: asiste al acto de entrega del Premio Berdinna 2024, organizado por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

8 de marzo. 11,30 horas: asiste a la concentración convocada por el Gobierno de Navarra con motivo de la celebración del Día Internacional de las Mujeres, en la puerta del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de marzo. 11,30 horas: asiste al acto conmemorativo con ocasión del Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo, organizado por el Gobierno de Navarra, en la Plaza de la Constitución, junto al Monumento a las Víctimas del Terrorismo, en Pamplona/Iruña.

14 de marzo. 18,00 horas: asiste a la gala de los II Premios Pamplona Actual, en el refectorio de la Catedral de Pamplona/Iruña.

15 de marzo. 10,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Director-Gerente, el director del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas y el director del Servicio de Recursos Lingüísticos de Euskarabidea, en su sede, en Pamplona/Iruña.

19 de marzo. 17,00 horas: asiste a la jornada "Exclusión residencial", organizada por la Red Navarra de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

20 de marzo. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Málaga.



21 de marzo. 17,30 horas: asiste a la presentación del proyecto Una Hectárea de Vida, organizada por Laboral Kutxa y Navarra Capital, en la Sala de Exposiciones de los Depósitos de Mendillorri, en Pamplona/Iruña.

25 de marzo. 18,00 horas: asiste a la inauguración de la exposición Artea Oinez, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.

26 de marzo. 16,30 horas: el Secretario General de la institución se reúne con la Presidenta de la Asociación Voluntarios Olímpicos de Navarra (ASVONA), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

ABRIL

4 de abril. 10,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y un Asesor Técnico de la institución, con el Alcalde y la Secretaria del Ayuntamiento de Beintza-Labaien, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

5 de abril. 12,00 horas: asiste al acto de entrega del Premio Francisco de Javier 2023, en el Salón del Trono del Palacio de Gobierno de Navarra, en Pamplona/Iruña.

8 de abril. 10,00 horas: asiste al acto de inauguración de la Exposición Conmemorativa del 200 aniversario de la creación de la Policía Nacional, en el Palacio de Congresos Baluarte, en Pamplona/Iruña.

8 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los dos últimos asesinatos por violencia de género en Girona y Tarragona.

8 de abril. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de abril. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de COCEMFE, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

11 de abril. 12,50 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio COPE Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de abril. 16,00 horas: asiste a las jornadas “Masculinidades comprometidas con la igualdad y la corresponsabilidad”, organizadas por Acción contra la Trata, en el Civican, en Pamplona/Iruña.



15 de abril. 10,00 horas: asiste a la jornada "Innovación y compromiso: el puente para conectar sociedad", organizada por el Gobierno de Navarra, en la Sala Multiusos del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

15 de abril. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Málaga.

16 de abril. 19,00 horas: asiste al acto conmemorativo del 40 aniversario de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en Barcelona.

18 de abril. 19,00 horas: asiste a la entrega de los Premios Somos Valientas, organizada por Diario de Navarra, en el refectorio de la catedral de Pamplona/Iruña.

19 de abril. 10,45 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de Radio Nacional, en Pamplona/Iruña.

19 de abril. 10,50 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de Onda Cero, en Pamplona/Iruña.

19 de abril. 11,00 horas: entrega del Informe Anual correspondiente al año 2023 al Presidente del Parlamento de Navarra, en la sede del legislativo, en Pamplona/Iruña.

19 de abril. 14,15 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cadena SER Navarra, en Pamplona/Iruña.

22 de abril. 10,30 horas: una Asesora Técnica de la institución toma parte en la reunión telemática de la Red de Mujeres FIO – Europa.

25 de abril. 13,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para las emisoras de Radio Tudela y La Voz de Navarra, en Pamplona/Iruña.

25 de abril. 19,30 horas: asiste al acto conmemorativo del 30º Aniversario de Diario de Noticias, en el Hotel Alma Pamplona, en Pamplona/Iruña.

26 de abril. 9,00 horas: asiste a la recepción institucional a las entidades gitanas de Navarra, con motivo del día de la Comunidad Gitana de Navarra, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

29 de abril. 13,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con el Consejero de Cohesión Territorial del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.



30 de abril. 9,30 horas: comparece en la Comisión de Régimen Foral, acompañado del Secretario General, una Asesora Técnica y el Técnico de gestión administrativa – Interventor de la institución, para presentar el Informe anual de la institución, correspondiente al año 2023, en el Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

MAYO

2 de mayo. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en el webinar “Introducing the Ombudsperson of Navarre”, organizado por la International Association of Language Commissioners (IALC).

3 de mayo. 11,30 horas: clausura la jornada “La infancia con discapacidad. Retos para un futuro inclusivo”, organizada por CERMIN, en el Civivox Condestable, en Pamplona/Iruña.

6 de mayo. 10,30 horas: acude a la presentación de la campaña del 17M con motivo del Día Internacional de la lucha contra la LGTBIfobia, organizada por el Gobierno de Navarra, en la Avda. Carlos III de Pamplona/Iruña.

6 de mayo. 19,00 horas: asiste al acto de clausura del Proyecto: “El final de ETA, ¿Y ahora qué? En primera línea frente al terror”, organizado por el Colegio Claret Larraona, en el Salón de Actos del Colegio Mayor Larraona, en Pamplona/Iruña.

7 y 8 de mayo. Una Asesora Técnica de la institución participa en la visita del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en Sarriguren.

10 de mayo. 11,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y el asesor responsable del área de Mediación de la institución, con el Alcalde y la Secretaria de Ayuntamiento de Azuelo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

11 de mayo. 14,00 horas: asiste al acto de lectura de las más de 3.700 personas asesinadas por el franquismo en Navarra, organizado por diversas organizaciones memorialistas de Navarra, en la Plaza del Castillo de Pamplona/Iruña.

13 de mayo. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

14 de mayo. 19,30 horas: asiste a la jornada “Retos y desafíos del deporte español”, organizado por el Laboratorio de Ideas Deporte y Sociedad, en el Hotel Iruña Park, en Pamplona/Iruña.



15 de mayo. 12,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Grupo Motor Open Government Partnership – Alianza para el Gobierno Abierto de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

15 de mayo. 16,00 horas: reunión con representantes de la Fundación CLIMA / KLIMA Fundazioa, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

16 de mayo. 16,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de la Plataforma por el derribo de los Caídos, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de mayo. 11,30 horas: asiste a la jornada “¿Cómo avanzar en la cohesión territorial?”, organizada por Co.Ciudadana, en la UNED de Tudela.

21 de mayo. 10,00 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para Radio Televisión Española, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

21 de mayo. 12,30 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio ONDA CERO Pamplona, en la sede de esta, en Pamplona/Iruña.

22 de mayo. 13,30 horas: una Asesora Técnica de la institución asiste a la reunión de la Mesa de Acogimiento Familiar, convocada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en la Residencia Fuerte del Príncipe, en Pamplona/Iruña.

23 de mayo. 12,00 horas: asiste a la toma de posesión de la Diputada del Común de Canarias, en el Parlamento de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife.

30 de mayo. 19,00 horas: asiste al acto de Reconocimiento y Reparación de las víctimas por actos de motivación política provocados por grupos extrema derecha o funcionarios públicos, organizado por el Gobierno de Navarra, en la Sala “Muralla” de Baluarte, en Pamplona/Iruña.

31 de mayo. 18,30 horas: asiste al encuentro con Félix Bolaños, ministro de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, organizado por Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

JUNIO

4 de junio. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de SOS Racismo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



7 de junio. 10,00 horas: asiste a la Jornada “APP Duelo Migratorio”, organizada por la Asociación SEI Elkartea, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

10 de junio. 19,00 horas: asiste al acto de despedida civil del exalcalde de Pamplona/Iruña, Javier Erice, en el Palacio del Condestable, en Pamplona/Iruña.

11 de junio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Barcelona.

11 de junio. 16,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de RTX Auzolan, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

14 de junio. 9,00 horas: asiste al encuentro con Manuel Pimentel, organizado por Co.Ciudadana, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

14 de junio. 13,00 horas: reunión con el Alcalde del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la casa consistorial.

14 de junio. 18,00 horas: asiste al acto de entrega de los Premios Jaime Brunet 2023, organizado por la Fundación Brunet de la Universidad Pública de Navarra, en el Salón Ansoleaga de la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona/Iruña.

17 de junio. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

18 de junio. 10,00 horas: participa, acompañado de la jefa de gabinete de la institución, en la clausura del acto de la ONCE con motivo del día internacional de las personas sordociegas, en la sede de la ONCE, en Pamplona/Iruña.

18 de junio. 13,15 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al Congreso Internacional de Enfoque Dialógico, organizado por el Gobierno de Navarra, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

18 de junio. 19,00 horas: asiste a la entrega IV Premios RSCapital, organizado por Navarra Capital, en el Salón Ansoleaga de la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona/Iruña.

19 de junio. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la presentación del XXII Informe Anual de CEAR, en la Sala Polivalente del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.



20 de junio. 10,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de SOS Racismo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

22 de junio. 11,00 horas: asiste al acto de celebración del Día del Reyno de Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en Monasterio de San Salvador de Leyre.

24 de junio. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con la Directora del Servicio de atención frente al Racismo y la Xenofobia del Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias del Gobierno de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña

24 de junio. 10,30 horas: asiste, acompañado por la jefa de gabinete de la institución, a la presentación de la campaña del 28J con motivo del Día Internacional del Orgullo LGTBI+, organizada por el Gobierno de Navarra, en la Avenida Carlos III de Pamplona/Iruña.

27 y 28 de junio. El Secretario General de la institución participa en el taller preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, organizado por la institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en Alicante.

27 de junio. 11,30 horas: asiste a la celebración del 40 Aniversario de Lantxotegi, en la sede de esta, en Berriozar.

28 de junio. 11,00 horas: asiste, acompañado por la jefa de gabinete de la institución, a la concentración convocada por el Gobierno de Navarra con motivo de la celebración del 28 de junio, Día Internacional del Orgullo LGTBI+, en las puertas del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

28 de junio. 12,00 horas: asiste a la toma de posesión del Presidente del Consejo de Navarra, en el Archivo General de Navarra, en Pamplona/Iruña.

JULIO

2 de julio. 18,00 horas: toma parte en la foto colectiva en pro de la convivencia y el buen desarrollo de las fiestas de San Fermín, con motivo del “Manifiesto Social por la convivencia en Sanfermines”, una propuesta de la Alcaldía del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la plaza consistorial.

3 de julio. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Lantxotegi, SOS Racismo, PIM-MIG, Paris 365 y Apoyo Mutuo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



4 de julio. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la plataforma por la jornada escolar partida, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

4 de julio. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género en Cuenca, Málaga y Granada.

4 de julio. 20,30 horas: asiste al evento organizado por Navarra Televisión, en el Hotel Tres reyes, en Pamplona/Iruña.

18 de julio. 11,30 horas: la jefa de gabinete de la institución se reúne con representantes de la confederación T3CER TIEMPO, en su sede, en Burlada/Burlata.

19 de julio. 10,00 horas: visita, junto con la jefa de gabinete de la institución, las instalaciones del centro de día del proyecto La Ventana, de Villa Javier, y el proyecto El Obrador de la empresa de inserción sociolaboral Mejana Gourmet, de la Fundación Tudel Comparte, en Tudela.

22 de julio. 10,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

AGOSTO

7 de agosto. 9,30 horas: reunión con la parlamentaria foral Sra. López Mañero, en la sede la institución, en Pamplona/Iruña.

7 de agosto. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).

22 de agosto. 11,00 horas: reunión con el Consejero de Educación del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

23 de agosto. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Elkartek, en su sede, en Pamplona/Iruña.

23 de agosto. 17,45 horas: asiste al acto de homenaje y ofrenda floral por el 88 aniversario de la matanza de Valcaldera, en la que 52 republicanos fueron fusilados, celebrado en la puerta de la antigua cárcel de Pamplona/Iruña.

26 de agosto. 10,00 horas: asiste a la entrega del II Premio Internacional Navarra Puerta de Europa, otorgado a D. Josep Borrell Fontelles, Alto Representante de la Unión



Europea para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad, en el Palacio de Izu, en Pamplona/Iruña.

28 de agosto. 10,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de AMIMET- Asociación de personas con discapacidad en la Ribera de Navarra, en su sede, en Tudela.

SEPTIEMBRE

3 de septiembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los trece asesinatos por violencia de género de las últimas semanas en distintas ciudades.

3 de septiembre. 13,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con el Presidente y la Secretaria General de la Federación Navarra de Municipios y Concejos, el Concejal delegado y el Director del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la sede de la FNMC, en Pamplona/Iruña.

6 de septiembre. 12,00 horas: asiste al solemne acto de apertura del curso académico 2024-2025 de la Universidad Pública de Navarra/Nafarroako Unibertsitate Publikoa, en el Aula Fernando Remacha del edificio El Sario, en el campus Arrosadia, en Pamplona/Iruña.

9 de septiembre. 9,00 horas: videoconferencia del Secretario General de la institución con las personas intervinientes en la primera mesa redonda a celebrar en las próximas XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo.

16 de septiembre. 10,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al Foro Hiria sobre “El voluntariado en Navarra”, organizado por el Diario de Noticias de Navarra, en el Salón Ansoleaga de la sede de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

16 de septiembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Bizkaia.

17 de septiembre. 10,00 horas: asiste a la presentación del Plan de Acción Marca Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en la sala Ciudadela de Baluarte, en Pamplona/Iruña.



17 de septiembre. 11,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada “Mujer y exclusión social”, organizada por la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, en el Civivox Iturrama, en Pamplona/Iruña.

19 de septiembre. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).

20 de septiembre. 10,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la asociación ANTOX, en su sede, en Larraingoa.

20 de septiembre. 17,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste al congreso “La atención plena como fortaleza”, organizado por FEJAR, en el Hotel Iruña Park, en Pamplona/Iruña.

21 de septiembre. 12,00 horas: asiste al acto de reconocimiento a la Agencia de Naciones Unidas para los refugiados de Palestina en Oriente Medio (UNRWA), organizado por el Gobierno de Navarra, en el patio de la Escuela de Música Castel Ruiz de Tudela, con motivo del Día Internacional de la Paz.

26 de septiembre. 9,30 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con la coordinadora de Acción contra la Trata, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

26 de septiembre. 12,00 horas: asiste a los actos con motivo de la Festividad de San Miguel, Patrón de la Policía Municipal, organizados por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en la Sala de Cámara del Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte, en Pamplona/Iruña.

26 de septiembre. 16,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con representantes de Giza Eskubideen Behatokia, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

27 de septiembre. 10,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a las jornadas organizadas con ocasión del 25 Aniversario del Servicio Socio-Educativo Intercultural (SEI), en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

27 de septiembre. 12,00 horas: asiste al acto de apertura del nuevo Año Judicial 2024/2025, en la Sala de Actos Solemnes del Palacio de Justicia de Pamplona/Iruña.

30 de septiembre. 11,00 horas: reunión del Secretario General de la institución, junto con las Secretarías Generales de las Defensorías del Pueblo estatal y autonómicas,



preparatoria de las próximas XXXVII Jornadas de Coordinación, en la sede del Defensor del Pueblo, en Madrid.

30 de septiembre. 11,00 horas: asiste al acto de entrega de “Condecoraciones”, organizado por la Delegación del Gobierno en Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

30 de septiembre. 19,20 horas: entrevista al Defensor del Pueblo de Navarra para la emisora de radio Cadena SER Navarra, en Pamplona/Iruña.

OCTUBRE

1 de octubre. 10,30 horas: imparte una charla divulgativa con motivo del Día Internacional de las Personas de Edad, dentro del marco de actividades organizado por la Confederación Navarra de Personas Mayores-Nafarroako Adinekoen Konfederazioa T3rcer Tiempo y con la colaboración del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en el Palacio de Condestable, en Pamplona/Iruña.

1 de octubre. 16,00 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con personal perteneciente a centros privados de educación 0 a 3 años de Navarra, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

2 de octubre. 9,00 horas: el Secretario General imparte un curso de formación en materia de Transparencia y Gobierno Abierto en las entidades locales de Navarra, organizado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos, en la Casa de Cultura de Burlada/Burlata.

2 de octubre. 11,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de ADACEN (Asociación de Daño Cerebral), en su sede, en Aranguren.

2 de octubre. 19,00 horas: asiste a la presentación del X Panel de Tendencias Navarra”, organizado por Co.Ciudadana con ocasión de su décimo aniversario, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

3 de octubre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Congreso sobre Violencias Sexuales, organizado por el Instituto Navarro para la Igualdad, en el Palacio de Congresos de Baluarte, en Pamplona/Iruña.

4 de octubre. 10,30 horas: la jefa de gabinete de la institución participa en la sesión de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales, convocada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en la Sala de Usos Múltiples de Calderería, en Pamplona/Iruña.



4 de octubre. 12,00 horas: asiste a los actos conmemorativos de los patronos de la Policía Nacional, los Santos Ángeles Custodios, en el Parque de Antoniutti, en Pamplona/Iruña.

7 de octubre. 8,45 horas: asiste al desayuno informativo EFE Fórum "Hablemos de Navarra" entre la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra y el presidente de la Agencia de noticias, en el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP), en Pamplona/Iruña.

7 de octubre. 10,30 horas: asiste al acto de entrega a las familias de los restos de Tomás Nache Guzmán, Tomás Mardones Llorente y Segundo Hernández Blanco, presos del Fuerte de San Cristóbal asesinados, organizado por el Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera del Gobierno de Navarra, en la Sala Multiusos del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

7 de octubre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

8 de octubre. 12,00 horas: asiste al acto en conmemoración del Día Mundial de la Dislexia, en colaboración con la Asociación DISNAVARRA, organizado por el Parlamento de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

8 de octubre. 12,30 horas: reunión con el Presidente del Parlamento de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

9 de octubre. 8,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Proyecto Hombre, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

9 de octubre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género en Pontevedra y Almería.

10 de octubre. 9,00 horas: reunión, junto con el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, con representantes de SOS Racismo, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

11 de octubre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kaló y de la Asociación La Romaní, en su sede, en Tudela.



15 de octubre. 10,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la mesa de trabajo “Apuesta por la comunicación clara” para la elaboración del I Plan de Acción para la alianza de Gobierno Abierto (Open Government Partnership), organizada por la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra, en la Residencia Fuerte del Príncipe, en Pamplona/Iruña.

16 de octubre. 9,00 horas: asiste al Foro SER Navarra con la Presidenta de Unión del Pueblo Navarro, organizado por la Cadena SER en Navarra, en el Hotel NH Iruña Park, en Pamplona/Iruña.

16 de octubre. 11,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de ANFAS, en su sede, en Burlada/Burlata.

16 de octubre. 19,00 horas: asiste al acto de apertura del Curso 2024-2025 de UNED Pamplona, en el aula Fernando Remacha del edificio El Sario, en el campus Arrosadia, en Pamplona/Iruña.

17 de octubre. 9,30 horas: recibe, junto con la jefa de gabinete de la institución, la visita del alumnado del Ciclo de Formación Profesional Especial de Jesuitinas Pamplona, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

17 de octubre. 18,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la presentación pública del documento Derechos trans - Derechos humanos, organizada por Kattalingorri, en la Sala de Calderería de Pamplona/Iruña.

18 de octubre. 9,30 horas: reunión, junto con el Secretario General de la institución, con representantes de Lacturale, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

20 de octubre. 9,00 horas: asiste a la celebración del Nafarroa Oinez, organizado por Nafarroako Ikastolen Elkarte, en Sangüesa/Zangoza.

22 de octubre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Asociación Rumiñahui, en su sede, en Pamplona/Iruña.

22 de octubre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el asesinato por violencia de género en Segovia.

23 de octubre. 8,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada sobre Gestión de Servicios Públicos inclusivos: necesidades y buenas prácticas, organizada



por la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra, en Baluarte, en Pamplona/Iruña.

24 de octubre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la presentación de la campaña de difusión del teléfono 028 y del Servicio de Atención Kattalingune LGTBI+, organizada por el Departamento de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra y el INAI, en la Avenida Carlos III de Pamplona/Iruña.

25 de octubre. 10,30 horas: la jefa de gabinete de la institución participa en la sesión de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico de Inclusión Social, convocada por el Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en la Sala de Usos Múltiples de Calderería, en Pamplona/Iruña.

25 de octubre. 12,30 horas: asiste a la presentación del Informe de Economía de Navarra 2023, elaborado por Laboral Kutxa, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

28 de octubre. Participa en la reunión de titulares de institución para la preparación de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, organizadas por la institución del Ararteko, en la Universidad de Oñati.

29 y 30 de octubre. Participa, acompañado por el Secretario General y la jefa de gabinete de la institución, en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo bajo el título “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”, organizadas por la institución del Ararteko, en Vitoria-Gasteiz.

31 de octubre. 9,30 horas: asiste a la lectura, en el salón de plenos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, de la declaración institucional con motivo del Día de Recuerdo y Homenaje a todas las víctimas del golpe militar, la guerra y la dictadura.

31 de octubre. 12,00 horas: asiste a la lectura, en el salón de plenos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, de la declaración institucional de pésame a las familias y allegados de las personas afectadas por la DANA ocurrida en varias comunidades autónomas del Estado los días 29 y 30.

NOVIEMBRE

5 de noviembre. 19,30 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la gala “Noche de la Filantropía”, organizada por la fundación “La Caixa” y la fundación Caja Navarra, en Palacio de Congresos Baluarte, en Pamplona/Iruña.



6 de noviembre. 10,00 horas: la jefa de gabinete y una Asesora Técnica de la institución participan en la reunión telemática de la mesa de trabajo “Supervisión de los centros en los que residen menores tutelados por la administración autonómica”, organizada por La Justicia de Aragón.

6 de noviembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la entrega de los X Premios Solidarios Onda Cero Navarra, en Civican, en Pamplona/Iruña.

7 y 8 de noviembre. Personal de la institución asiste a las jornadas "Cuestiones actuales de interés para los servicios jurídicos públicos", organizadas por el Servicio de Asesoría Jurídica del Gobierno de Navarra, en Auditorio del Centro Cultural Civican, en Pamplona/Iruña.

7 de noviembre. 16,30 horas: asiste a la “Tercera Mesa: Los derechos de la ciudadanía” del Congreso Internacional Biometría, Derecho Administrativo y Datos, organizado por Grupo de Investigación "Administración Pública" de la Universidad Pública de Navarra, en la sede el Instituto Navarro de la Administración Pública, en Pamplona/Iruña.

8 de noviembre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Jornada “Violencia de persecución. Vivencias y análisis de su impacto”, organizada por la Universidad Pública de Navarra, en el Salón Ansoleaga del Edificio Salesas, en Pamplona/Iruña.

11 de noviembre. 12,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de EUNATE, en su sede, en Pamplona/Iruña.

11 de noviembre. 16,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

12 de noviembre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la presentación de la campaña de sensibilización para la eliminación de la violencia contra las mujeres, organizada por el Gobierno de Navarra, en la Av. Carlos III de Pamplona/Iruña.

12 de noviembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto de presentación de Marca Ciudad Pamplona/Iruña, organizado por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, en el Teatro Municipal Gayarre, en Pamplona/Iruña.

13 de noviembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género en Pontevedra.



14 de noviembre. 8,45 horas: reunión, junto con el Secretario General y un Asesor Técnico de la institución, con el Alcalde del Ayuntamiento de Leiza, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

15 de noviembre. 9,00 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de la Fundación Varazdin, en su sede, en Noáin/ Noain.

15 de noviembre. 12,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la presentación del Informe de vulneraciones y barreras de acceso al Servicio Navarro de Salud, organizado por Médicos del Mundo Navarra, en la sede de la Mancomunidad de Pamplona, en Pamplona/Iruña.

15 de noviembre. 17:00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al Evento Debate: Digital Kids: Prohibición vs. Educación, organizado por el Gobierno de Navarra, en Palacio de Congresos Baluarte, en Pamplona/Iruña.

16 de noviembre. 11,00 horas: asiste al evento organizado por Haziak, en la residencia Fuerte del Príncipe, en Pamplona/Iruña.

18 de noviembre. 9,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Jornada Narrativas restaurativas: “La promesa de la justicia restaurativa en un mundo polarizado”, organizada por el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia del Gobierno de Navarra, en el Archivo Real y General de Navarra, en Pamplona/Iruña.

19 de noviembre. Participa en la Jornada: “Alianza Navarra por los ODS (Agenda 2030): Compromiso compartido”, organizada por el Gobierno de Navarra, en la sede de la Cámara Navarra, en Pamplona/Iruña. Expone su ponencia: “La Agenda 2030 desde la perspectiva de las actuaciones del Defensor del Pueblo”.

20 de noviembre. 12,15 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al acto institucional conmemorativo del XXXV Aniversario de la Convención de los Derechos de la Infancia, a iniciativa de Unicef Comité de Navarra, en el Salón de Plenos del Parlamento de Navarra.

20 de noviembre. 19,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, al XX Aniversario de Profesionales Solidarios, en el Hotel Iruña Park, en Pamplona/Iruña.

22 de noviembre. 9,00 horas: asiste al 10º Día de la Economía Social, organizado por CEPES Navarra, en el Hotel Eurostars, en Pamplona/Iruña.



22 de noviembre. 17,30 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la celebración del XXV Aniversario de la asociación EUNATE, en el Civican, en Pamplona/Iruña.

23 de noviembre. 12,00 horas: asiste a la celebración del XX Aniversario del comedor social París 365, en Geltoki, en Pamplona/Iruña.

25 de noviembre. 12,00 horas: asiste a la concentración convocada por el Gobierno de Navarra con motivo de la celebración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en las puertas del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

26 de noviembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato machista en Estepa (Sevilla).

26 de noviembre. 12,30 horas: asiste al acto de la toma de posesión del Jefe Superior de Policía Nacional de Navarra, en Archivo Real y General de Navarra, en Pamplona/Iruña.

26 de noviembre. 19,00 horas: asiste a la décima edición de los Premios Solidarios Grupo Social Once, en el Civivox Iturrama, en Pamplona/Iruña.

27 de noviembre. 9,00 horas: reunión con representantes de la Asociación de Defensa y Ayuda a Víctimas del Amianto en Navarra (ADAVAN), en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

27 de noviembre. 11,00 horas: asiste al acto institucional de entrega de la Medalla del Parlamento de Navarra al Voluntariado de Navarra, dentro del programa de actos organizado con motivo de la celebración del Día de Navarra, en el Salón de Plenos del Parlamento de Navarra.

27 de noviembre. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de los reconocimientos “Meninas”, organizado por la Delegación del Gobierno en Navarra, en Civican, en Pamplona/Iruña.

28 de noviembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato machista.



DICIEMBRE

3 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto de entrega de la Medalla de Oro de Navarra, organizado por el Gobierno de Navarra, en el claustro isabelino del Departamento de Cultura y Deporte, en Pamplona/Iruña.

4 de diciembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato machista.

5 de diciembre. 12,00 horas: reunión con el Presidente de Co.Ciudadana, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.

9 de diciembre. 11,00 horas: asiste a la entrega de los Galardones de Juventud 2024, organizada por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

9 de diciembre. 13,00: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante los últimos asesinatos por violencia de género confirmados en Jaén y Gipuzkoa.

9 de diciembre. 17,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la reunión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto institucional del Parlamento con motivo de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos, en el Salón de Plenos del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

10 de diciembre. 12,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la jornada “La situación educativa del alumnado gitano”, organizada por la Fundación Secretariado Gitano, en el Edificio de los Olivos de la Universidad Pública de Navarra, en Pamplona/Iruña.

11 de diciembre. 12,00 horas: la jefa de gabinete participa en la mesa redonda “Hacia una vivienda sin barreras”, organizada por CERMIN con ocasión del Día Internacional y Europeo de las Personas con Discapacidad, en Civican, en Pamplona/Iruña.

11 de diciembre. 16,00 horas: un Asesor Técnico participa en la reunión telemática convocada por la International Association of Language Commissioners (IALC).



12 de diciembre. 12,30 horas: asiste al cóctel de Navidad de Diario de Navarra, en el Hotel Tres Reyes, en Pamplona/Iruña.

13 de diciembre. 9,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la reunión de la Comisión de Seguimiento de la Ley 8/2021, convocada por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en el Palacio de Justicia de Navarra, en Pamplona/Iruña.

13 de diciembre. 18,00 horas: asiste, junto con la jefa de gabinete de la institución, a la Fiesta de fin de año de Las Poderosas, organizada por Acción contra la Trata, en el Salón Ansoleaga, en Pamplona/Iruña.

16 de diciembre. 10,00 horas: la jefa de gabinete de la institución asiste a la reunión del Consejo Navarro de Lucha contra el Racismo y la Xenofobia, en el Salón Ansoleaga, en Pamplona/Iruña.

16 de diciembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa ante el último asesinato por violencia de género confirmado en Mallorca.

16 de diciembre. 12,00 horas: el Secretario General de la institución asiste a la reunión del Consejo de Transparencia de Navarra, en el Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de diciembre. 12,30 horas: asiste al Acto de entrega del XXI Premio internacional "Navarra" a la Solidaridad, concedido al Centro de la Mujer Peruana, Flora Tristán, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.

17 de diciembre. 16,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con la Consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo del Gobierno de Navarra, en su sede, en Pamplona/Iruña.

18 de diciembre. 12,00 horas: asiste al acto conmemorativo del 40 aniversario de la aprobación de la Ley Foral de la Cámara de Comptos, en el Atrio del Parlamento de Navarra, en Pamplona/Iruña.

18 de diciembre. 13,00 horas: asiste a la cuarta edición de la entrega del premio Navarra de Colores, organizada por el Gobierno de Navarra, en el Salón del Trono del Palacio de Navarra, en Pamplona/Iruña.



19 de diciembre. 12,00 horas: asiste a la concentración de un minuto de silencio, en las puertas de la Delegación del Gobierno en Navarra, en Pamplona/Iruña, en repulsa del último asesinato machista.

20 de diciembre. 9,00 horas: participa, acompañado por la jefa de gabinete de la institución, en la primera mesa redonda “La situación de las administraciones públicas en Navarra”, en el marco de la jornada sobre “La reforma de la Administración Pública: situación y retos” - 40 años de la Ley Foral de la Cámara de Comptos, en el Centro Cultural Civican, en Pamplona/Iruña.

27 de diciembre. 9,30 horas: reunión, junto con la jefa de gabinete de la institución, con representantes de PARÍS 365, SOS Racismo Navarra, Sindicato Socialista de Vivienda, Lantxotegi, PIM-MIG Iruñea, Elkarri Laguntza-Apoyo Mutuo y Asamblea Padrón Iruñea, en la sede de la institución, en Pamplona/Iruña.



ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2024.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, en su artículo 37.3, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, dispone que *“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda.”*

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2024 cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 1.118.400 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2023 al ejercicio 2024.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 972.212,98 euros, lo que supone un grado de ejecución del 86,93% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2024 fueron 1.118.300,00 euros, lo que supone un grado de realización del 99,99%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 146.087,02 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2024, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.068.100,00	922.253,82	86,35%
Operaciones de capital	50.300,00	49.959,16	99,32%
Totales	1.118.400,00	972.212,98	86,93%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 86,35%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 99,32%.



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 2024:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	787.700,00	720.450,24	91,46%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	240.400,00	164.528,58	68,44%
4 Transferencias corrientes	40.000,00	37.275,00	93,19%
6 Inversiones reales	50.000,00	49.959,16	99,92%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	1.118.400,00	972.212,98	86,93%

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	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	1.068.060,00	1.068.060,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	20,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	50.240,00	50.240,00	100,00%
8 Activos financieros	40,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	20,00	0,00	0,00%
Total	1.118.400,00	1.118.300,00	99,99%

